

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR
LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA
MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

**Bach. Sigueñas Farfán Nancy María
<https://orcid.org/0000-0002-6917-9817>**

Asesora:

**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
<https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA
MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017**

Asesora

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Presidente del Jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi Padre, a mi Madre (+) por
haberme apoyado
en todo momento, por sus consejos,
valores y motivación constante que
me ha permitido ser una persona
de bien sobre todo por su amor.

Nancy

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por darme las fuerzas para seguir adelante
Con mis metas trazadas.

A MI PADRE Y A MI MADRE +:

Por sus consejos y por su amor infinito
que a diario fortalecen mis
convicciones de agrado y lucha para vivir.

A MIS PROFESORES.

Por su gran apoyo y perseverancia
Infinita que me dedicaron para
realizar el Informe.

MI SINCERO AGREDECIMIENTO.

A través del siguiente informe agradezco la
Oportunidad que me brindo caja Trujillo
Agencia Moshoqueque S.A. donde tuve la
oportunidad de adquirir conocimiento y
experiencia laboral, que es un requisito
indispensable para ser un profesional de
éxito.

LA AUTORA

RESUMEN

El objetivo general fue elaborar una propuesta de estrategias de control de cobranzas para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O. Para lograr este objetivo se han tenido que realizar tres pasos necesarios: hacer un diagnóstico de las estrategias de control de cobranzas, un diagnóstico de la liquidez y describir las estrategias propuestas para mejorar la liquidez. La investigación fue de tipo descriptiva – propositiva y un diseño de investigación no experimental. Se aplicó una encuesta para determinar las situaciones de las estrategias de control de cobranzas y de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque. En conclusión: existen limitaciones en el análisis financiero de los cliente (58%), se realiza un control y seguimiento del riesgo liquidez (53%), estableciendo un sistema de monitoreo diario a través del uso de los procedimientos de la razón de liquides y del ciclo efectivo (58%), la Propuesta de Estrategias de Control de Cobranza para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque, se ha basado en una sola estrategia general organizada en cuatro ejes: otorgamiento del crédito, manejo y control de crédito, cobranza y recuperación de la mora; las estrategias de control de cobranza para mejorar la liquidez, se ejecutan en función de las políticas y mecanismos de la gestión de cobranza, análisis financiero de los clientes, una cultura de pago, contacto permanente y seguimiento de los compromisos

Palabras clave: Estrategias de cobranza, liquidez, Caja de ahorro y crédito municipal

ABSTRACT

The general objective was to elaborate a proposal of collection control strategies to improve the liquidity of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Moshoqueque Agency, J.L.O. To achieve this objective, three necessary steps have been taken: to make a diagnosis of collection control strategies, a diagnosis of liquidity and describe the proposed strategies to improve liquidity. The research was of a descriptive - proactive type and a non - experimental research design. A survey was applied to determine the situations of collection and liquidity control strategies in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Moshoqueque Agency. In conclusion: there are limitations in the financial analysis of the client (58%), control and monitoring of liquidity risk (53%), establishing a daily monitoring system through the use of the procedures of the liquidity ratio and of the effective cycle (58%), the Proposal for Collection Control Strategies to improve the liquidity of the Caja de Ahorro y Credito Trujillo - Agencia Moshoqueque, has been based on a single general strategy organized in four areas: granting of credit, management and control of credit, collection and recovery of arrears; collection control strategies to improve liquidity, are executed according to the policies and mechanisms of collection management, financial analysis of customers, a culture of payment, permanent contact and monitoring of commitments

Keywords: Collection strategies, liquidity, savings and municipal credit

ÍNDICE CONTENIDO

PAGINA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN	v
INDICE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática:	15
1.2. Trabajos previos.....	24
1.3. Bases Teóricas Científicas	34
1.3.1. Estrategias de control de cobranzas.....	34
1.3.2. La Gestión de Cobranza:	36
1.3.3. Liquidez.....	39
1.4. Formulación del problema:.....	43
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	43
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivos.....	45
1.7.1. Objetivo general.	45
1.7.2. Objetivos específicos.....	45
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	46
2.1. Tipo y diseño de investigación.	46
2.1.1. Tipo de investigación.....	46
2.1.2. Diseño de la investigación.....	46

2.2.	Población y Muestra	47
2.2.1.	Población.....	47
2.2.2.	Muestra:.....	47
2.3.	Variables, Operacionalización	47
2.3.1.	Variables.....	47
2.3.2.	Operacionalización	47
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	52
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	52
2.4.2.	Instrumentos	52
2.5.	Procedimiento de Análisis de datos	52
2.6.	Aspectos Éticos.....	53
2.7.	Criterios de rigor científico.....	53
III.	RESULTADOS	55
3.1.	Análisis e interpretación de resultados (Tablas y Figuras)	55
3.2.	Discusión de Resultados.	85
3.3.	Aporte Científico (Propuesta de Investigación).....	88
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
4.1.	CONCLUSIONES	101
4.2.	RECOMENDACIONES	103
	REFERENCIAS	104
	ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 <i>Operacionalización de Variable Independiente</i>	48
Tabla 02: <i>Operacionalización de Variable Dependiente</i>	50
Tabla 03: <i>Análisis riguroso de la situación financiera de los clientes de la caja Trujillo.</i>	55
Tabla 04: <i>Oportuno y frecuente contacto con el cliente</i>	56
Tabla 05: <i>Conocer limitaciones para realizar cobranza efectiva a sus clientes</i>	57
Tabla 06: <i>Ofrecer alternativa de solución para crear una cultura de pago al cliente</i>	58
Tabla 07: <i>Negociación con clientes para cumplir con sus compromisos</i>	59
Tabla 08: <i>Consistencia en el proceso de gestión de cobranza de sus clientes</i>	60
Tabla 09: <i>Seguimiento al compromiso de pago de sus clientes</i>	61
Tabla 10: <i>Cobranzas directas a sus clientes</i>	62
Tabla 11: <i>Gestores de negocios deben realizar cobranza a sus clientes</i>	63
Tabla 12: <i>La intermediación bancaria accesible para la gestión de cobranza</i>	64
Tabla 13: <i>Cobranza por correo o postal a sus clientes</i>	65
Tabla 14: <i>Centros de recaudación son factibles para las cobranzas</i>	66
Tabla 15: <i>Cobranza formal es suficiente para cobra a los clientes</i>	67
Tabla 16: <i>Cobranza judicial adecuada para la recuperación de créditos</i>	68
Tabla 17: <i>Cobranza extrajudicial para recuperación de los préstamos</i>	69
Tabla 18: <i>Relación duración ciclo operativo y periodo de cuenta por pagar</i>	70
Tabla 19: <i>Verificación inventario de cuentas por cobras</i>	71
Tabla 20: <i>Evaluación días promedio de pagos</i>	72
Tabla 21: <i>Capital de trabajo y el excedente de activo corriente</i>	73
Tabla 22: <i>Capital de trabajo y ciclo operacional</i>	74
Tabla 23: <i>Capital de trabajo y el equilibrio patrimonial</i>	75
Tabla 24: <i>Razón corriente y el grado de liquidez</i>	76

Tabla 25: <i>Razón corriente y el flujo de efectivo</i>	77
Tabla 26: <i>Razón corriente y el pago a sus acreedores</i>	78
Tabla 27: <i>Prueba ácida y capacidad de pago a corto plazo</i>	79
Tabla 28: <i>Prueba ácida, pago de sus obligaciones y venta de bienes</i>	80
Tabla 29: <i>Prueba ácida y control de liquidez</i>	81
Tabla 30: <i>Prueba súper ácida y el número de unidades monetaria en activos efectivamente líquidos</i>	82
Tabla 31: <i>Prueba súper ácida y deudas a corto plazo</i>	83
Tabla 32: <i>Prueba súper ácida y el control de la liquidez</i>	84

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 01: Análisis riguroso de la situación financiera de los clientes de la caja Trujillo.</i>	55
<i>Figura 02: Oportuno y frecuente contacto con el cliente</i>	56
<i>Figura 03: Conocer limitaciones para realizar cobranza efectiva a sus clientes</i>	57
<i>Figura 04: Ofrecer alternativa de solución para crear una cultura de pago al cliente</i>	58
<i>Figura 05: Negociación con clientes para cumplir con sus compromisos</i>	59
<i>Figura 06: Consistencia en el proceso de gestión de cobranza de sus clientes</i>	60
<i>Figura 07: Seguimiento al compromiso de pago de sus clientes</i>	61
<i>Figura 08: Cobranzas directas a sus clientes</i>	62
<i>Figura 09: Gestores de negocios deben realizar cobranza a sus clientes</i>	63
<i>Figura 10: La intermediación bancaria accesible para la gestión de cobranza</i>	64
<i>Figura 11: Cobranza por correo o postal a sus clientes</i>	65
<i>Figura 12: Centros de recaudación son factibles para las cobranzas</i>	66
<i>Figura 13: Cobranza formal es suficiente para cobra a los clientes</i>	67
<i>Figura 14: Cobranza judicial adecuada para la recuperación de créditos</i>	68
<i>Figura 15: Cobranza extrajudicial para recuperación de los préstamos</i>	69
<i>Figura 16: Relación duración ciclo operativo y periodo de cuenta por pagar</i>	70
<i>Figura 17: Verificación inventario de cuentas por cobras</i>	71
<i>Figura 18: Evaluación días promedio de pagos</i>	72
<i>Figura 19: Capital de trabajo y el excedente de activo corriente</i>	73
<i>Figura 20: Capital de trabajo y ciclo operacional</i>	74
<i>Figura 21: Capital de trabajo y el equilibrio patrimonial</i>	75
<i>Figura 22: Razón corriente y el grado de liquidez</i>	76
<i>Figura 23: Razón corriente y el flujo de efectivo</i>	77
<i>Figura 24: Razón corriente y el pago a sus acreedores</i>	78
<i>Figura 25: Prueba ácida y capacidad de pago a corto plazo</i>	79
<i>Figura 26: Prueba ácida, pago de sus obligaciones y venta de bienes</i>	80

<i>Figura 27: Prueba ácida y control de liquidez.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 28: Prueba súper ácida y el número de unidades monetaria en activos efectivamente líquidos.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 29: Prueba súper ácida y deudas a corto plazo.....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 30: Prueba súper ácida y el control de la liquidez</i>	<i>84</i>
<i>Figura 31: Estructura orgánica del Área de Crédito y Cobranza.....</i>	<i>93</i>

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L. O, el objetivo general fue elaborar una propuesta de estrategias de control de cobranzas para mejorar la liquidez; Para cumplir con lo propuesto, se han planteado desarrollar tres pasos necesarios: hacer un diagnóstico .de las estrategias de control de cobranzas, un diagnóstico de la liquidez y describir las estrategias propuestas para mejorar la liquidez de la de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O.

La estrategia de control de cobranzas es elemental para las empresas que brindan servicios de crédito, sin importar la magnitud del servicios, utilidades, ciclo o frecuencia de inversión (Ettinger y Goliet, 2013). Las estrategias de cobranza constituyen procedimientos para cobrar y recuperar los préstamos que se han realizado a los clientes, revertir el capital, aumentar la cartera de crédito y desarrollar una cultura de pago o hábitos de pago puntal de los clientes.

La liquidez es la suficiencia que tienen las empresas que les permite cumplir con sus deberes o pagos en efectivo a corto plazo, de la misma manera obtener dinero en efectivo. Es la inmediación con la que cuenta un activo de transformarse a dinero. El ratio o razón de liquidez, es considerado como indicador que mide la liquidez de una empresa. Así también, facilita determinar la suficiencia de una empresa para atender sus obligaciones a corto plazo. Partiendo de ello, se podrá tomar conocimiento acerca de la solvencia de efectivo con la que cuenta una empresa y la suficiencia de esta en caso sucesos adversos. (Hernández, 2014)

En este proceso de realizar la investigación conllevará, se han logrado establecer un estudio de las variables: estrategias de control de cobranza y liquidez para poder diseñar propuestas de estrategias de cobranzas y de esta manera lograr los objetivos trazados

La investigación está constituida con el seguido esquema:

Capítulo I, se describe la situación problemática a nivel internacional, nacional y local del problema central de las variables en estudio, la formulación del problema, la justificación y se presentan los objetivos de investigación. Se describe y analiza los antecedentes

académicos sobre el tema de investigación, se analizan las teorías relacionados con cada una de las variables

Capítulo II. Se describe el marco metodológico de la investigación, definiendo el tipo y diseño de la investigación, clasificando a la población y muestra, diseñando las variables y su operacionalización, las técnicas e instrumentos de investigación

Capítulo III, se hace un análisis e interpretación de los resultados de la puesta en práctica de los instrumentos de investigación y se lleva a cabo la discusión de los resultados.

Capítulo IV, se detallan las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

1.1. Realidad Problemática:

Nivel internacional

Actualmente el mundo de los negocios es constantemente cambiante, debido a que las empresas tienen que ser cada día más competitivas, e innovadoras esto debido a que hoy en día los clientes tienen mayores exigencias cuando requieren algún producto, ya que el producto debe estar acorde con las expectativas requeridas por el cliente, la globalización busca la unificación por lo tanto los profesionales de las diferentes especialidades y las empresas deben estar preparados para enfrentar estos retos:

Mediavilla (2015), señala que en Grafitext Cía. Ltda, la deficiencia principal es la carencia de liquidez, lo cual exige que se realice una evaluación detallada acerca de las tácticas que son fundamentales emplear, en el sector: crediticio, políticas de crédito y manejo de cartera y cobranza, etc.

En ese sentido con una investigación detallada se establecerá una mejora, que se basará en el establecimiento de operaciones y tácticas que generen un plazo menor de crédito para aquellos clientes morosos.

Ruiz (2013), expone el hallazgo de dos clasificaciones de riesgo en el interior de la organización: Contingencia económica, que afecta al producto de utilización y la Contingencia financiera, que es efecto del esbozo al sistema de patrimonio.

Da a conocer que, dentro del espacio de las entidades crediticias, se considera disyuntiva al conjunto de peligros complementarios los cuales corresponden a sus actividades. Asegura que la dificultad primordial se da por la ausencia de un sistema de cobranza que precise los desembolsos en el contexto de comercio, y, así también, faculte distinguir los usuarios que hacen frente, de los que no lo hacen, y permanecen con deuda.

El autor establece que el propósito primordial se basa en encontrar medidas que permitan favorecer al área de cobranzas en la elaboración de una modalidad de gestión de cobro, que promueva el desembolso pronto y pertinente de los adeudos.

Martínez, (2013), señala que en España la difícil coyuntura de crisis económica por la que se encuentran suscitando las economías a partir del año 2007, la decadencia del ciclo económico y las tensiones inflacionarias evidencian la regularidad trabajada por los órganos empresariales de las organizaciones, la cual fue débil. Estos sucesos son los que alarman al Banco de España en relación a organizaciones financieras planteándose de esa manera el propósito de disminuir el Crédito y moderar el nivel de mora proveniente de la crisis económica. Sin embargo, la disponibilidad crediticia normal no se ha restituido y los mercados financieros preservan su reserva frente al riesgo, es por lo cual, que el poder acceder a una financiación es la principal dificultad para las empresas, que por lo mismo genera la disminución del crecimiento de la economía.

El autor señala que en tiempo de crisis es riesgo crediticio se incrementa y por ello debe establecerse con rigurosidad las estrategias para detener y disminuir la morosidad que es producto del impacto de la crisis económica.

Mediavilla (2015), añade que, en Ecuador, uno de los problemas primordiales es la escasa liquidez, por lo cual, es necesario que se realice un análisis exhaustivo acerca de las estrategias que se deben emplear, en el sector: crediticio, políticas de crédito y manejo de cartera y cobranza, etc. Con ello, el autor afirma que por medio de una investigación detallada se establecerá una mejora, que se basará en el establecimiento de operaciones y tácticas que generen un reducido plazo de crédito para aquellos clientes morosos.

La liquidez es un problema que tiene muchas entidades financieras porque no han logrado establecer estrategias de cobranza rigurosas en los sectores de crédito, manejo de carta, cobranza y no ha definición de las políticas de crédito.

Arias J. (2015), expone que la agencia calificadora de riesgo Fitch Ratings señaló el peligro a los cuales se enfrenta el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), los riesgos crediticios y de concentración, además, el Estado costarricense es socio del BCIE; el peligro al cual se enfrenta el BCIE es considerablemente más alta que otros bancos multilaterales de desarrollo, dentro de las cuales está la Corporación Andina de Fomento (CAF), el Banco Africano de Desarrollo (BAFD),

Banco Asiático de Desarrollo (BAD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Fitch define que aquella valoración establecida por los créditos y garantías del banco de la región es “B”, precipitación considerablemente arriesgada y vulnerabilidad frente a un desperfecto en el medio operacional, en relación al perfil de riesgo de la región. Las agencias, las economías pertenecientes, incluidos aquellos que presentan dificultades graves, continuarán acatando la postura de solicitante prioritario de BCIE y librando a aquellos morosos del sector privado de alguna manera que afecte el traspaso o convertibilidad de sus cancelaciones de servicio de deuda.

Con respecto a los Bancos, el riesgo crediticio varía de acuerdo a la concentración de los préstamos establecidos y la crisis económica que viene sufriendo los países Centro Americanos; han logrado manejar estas condiciones, las entidades que han logrado establecer con rigurosidad estrategias de cobranza.

Para junio de 2015, las financiaciones ineficaces de BCIE (morosidad de 90 días o mayor a estos pertenecientes al sector privado y de 180 días a más para el sector público) es consideran en un 0,07% con respecto a los créditos en total. Existe un amplio aprovisionamiento de préstamos. Fitch señala que aquellos índices de calidad de activos continuarán siendo controlables para el mediano plazo, gracias a mejoras establecidas en las políticas de administración de riesgo crediticio y la facilitación incrementada por financiaciones brindadas o afianzadas por soberanos. Sin embargo, aquella provisión destinada a créditos irrecuperables es indefinidamente perceptible a las alteraciones en el ciclo económico, tomando en cuenta la manifestación alta de créditos. (Arias J., 2015)

Refiere que uno de las estrategias que debe considerar las entidades financieras es establecer las políticas de gestión de riesgo crediticio, aun cuando la crisis económica no termine su ciclo de vigencia.

Teniendo en cuenta la estadística del FMI, en países como San Marino y Chipre, ubicados en Europa, uno de cada dos créditos: 46.8% y 45.6%, correspondientemente; brindado a personas naturales y jurídicas aparecen como morosos. Se considera como un problema relevante para el sistema Bancario, el incremento de personas morosas, por ser un índice de desperfecto de la cartera de

crédito, mensurando la salud y eficiencia del banco. El FMI señala a Grecia como uno de los países con mayor tasa de morosidad, esta de 34.7%, siendo una señal preocupante. (El Boletín, 2016).

Casi todos los casos de alta morosidad están vinculadas a la crisis económicas y que no se han establecido los planes de contingencias o estrategias correspondientes para contrarrestar estos casos, esto trae como consecuencia el deterioro de la cartera de crédito y por lo tanto la falta de liquidez.

Nivel nacional

Salazar (2017) indica que el Perú ha suscitado cambios considerables, mayormente en el ámbito económico, esto por la hiperinflación, a inicios de los 90's se aplicaron dos tipos de políticas, una para afrontar problemas de corto plazo, por medio del programa de estabilización, el cual tenía como propósito combatir la inflación, el déficit fiscal y la falta de divisas; y la segunda, definida como reformas estructurales o proceso de liberación de la economía, la que proponía un modelo de crecimiento para la economía peruana, empero no se lograron alcanzar los resultados establecidos. Actualmente, en el Perú se han constituido las Mypes que no cuentan con una estructura apropiada de capital financiero que no permite el desarrollo empresarial, por el motivo de disponer información de liquidez de gestión, solvencia y rentabilidad; todo ello se determina como faltas en la gestión financiera que genera resultados negativos para el desarrollo.

Las condiciones económicas del país en las últimas cuatro décadas, han pasado por un ciclo de vaivenes que se han ido acomodando entre procesos de crisis, crecimiento y estabilidad económica. Este circuito no ha permitido consolidarse de manera adecuada y afecta la liquidez y administración financiera de las organizaciones.

En estos posteriores diez años, el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú ha presentado un progreso considerable acrecentando su saldo de colocaciones en S/. 13, 438,062; un desarrollo indefinidamente elevado e incrementando su intervención en el sistema financiero nacional de manera relevante. Por otro lado, las tasas de morosidad reflejadas en estas entidades muestran la reducción que ha habido, con un 6.25% en el 2013 a 5.65% como cierre de periodo

del 2014, así mismo estos indicadores permanecen estables, según el sistema bancario. (**Diario Gestión, 2014**)

Las tasas de morosidad en los últimos diez años, se deben al crecimiento económico que tuvo el país y que permitió que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se posicionaran y expandieran en el país

Banco Mundial (2016), expone que se suscitaron diferentes factores en el Perú, los cuales lo han llevado a consolidarse a nivel financiero y económico: sosteniendo la inflación en aquellos indicios esperados, concentrarse en políticas económicas a largo plazo, desarrollo de sectores como, construcción y extractivas, la consolidación de la unidad monetaria nacional, estabilidad jurídica, crecimiento y formalización de las PYMES y MYPES que traen mayor dinámica a la economía nacional, la adquisición de tecnología, desarrollo para aquellos jóvenes que se forman en especialidades como innovación y tecnología.

Las entidades financieras han logrado posicionarse en el país gracias a los indicadores económicos, financieros y jurídicos, así también producto de la integración de nuevas tecnologías. Eso permitió acceder a créditos a las pequeñas y medianas empresas en el país.

El **Diario Gestión (2015)** a través de La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), manifiesta que el incremento de 2.65%, se ha dado por la desaceleración de la economía peruana, lo que ha traído dificultades para que muchas empresas realicen sus pagos.

Así como el crecimiento de la economía es positivo para el acceso al crédito y disminución del índice de morosidad, la desaceleración económica afecta la suficiencia de pago de los individuos y empresas, afectando e incrementando el riesgo crediticio.

Vásquez, C. (2013), señala que la investigación realizada se planteó como objeto, planear y ejecutar una técnica que pueda gestionar la cartera de personas con morosidad de instituciones mercantiles y financieras de forma eficiente;

promoviendo la administración de la estructura de forma fructuosa de los recursos, alcanzando un seguimiento de aquellas comunicaciones venidas por parte de los clientes morosos. Por último, esto generará que se logre la restauración de la deuda a través de las decisiones consideradas.

El autor plantea un elemento clave y como estrategia dentro del proceso de cobranza, es el manejo de información y datos de los clientes morosos, esto permite ayudar a orientar las negociaciones y reestructurar su deuda de forma real y sincera.

Según **Cáceres, F. (2014)**, de acuerdo a su publicación de economía en el diario Perú 21, expresa que Experian para su informe anual número dos de Riesgo Nacional, la población peruana se encuentra con un 30% de índice de riesgo considerable de débito, Ricardo Martínez, gerente general de la empresa, señaló que para ese posterior año la cantidad de personas que se encuentran dentro de este índice, se ha elevado en 250 mil, esto se ha dado ya que diversas financieras han tomado la decisión de otorgar créditos, simplemente por competencia, así también, otro aspecto es, la falta de valoración al momento de conceder un préstamo. De esa manera, hizo conocimiento que aquellas regiones que se encuentran con índices bajos de deuda en el país, son Pasco, Puno, Cusco, Ayacucho, Huancavelica, Junín y Arequipa. Por otro lado, Loreto, Ucayali, Tumbes, Piura y el Callao son más bien aquellas regiones que presentan el índice más alto de deuda. Asimismo, recalcó que Cajamarca ha sido una de las regiones que ha tenido un retroceso de ocho posiciones en el listado del riesgo crediticio por departamento. (P.11)

Las condiciones de morosidad son altas, considerando que afecta al 30% de la población y es consecuencia por dar créditos repetidos a la misma persona, falta de evaluación al dar el préstamo, entre otros.

Hidalgo, (2013), señala que la empresa DISTRIBUIDORA PINTEL S.A.C, no presenta apropiada gestión de cobranza, por la no existencia de una persona con especialidad en este sector, para la realización del cobro correspondiente; y por consiguiente la rentabilidad para sí misma. Por último, expresa se deben realizar cambios en el proceso de recaudo, lo que permitirá generar una mejor posición monetaria, a su vez, esto promoverá una óptimo estudio y control del proceso,

perfeccionando los indicadores de morosidad y liquidez; además establecer plazos de recaudo y efectuar el desembolso a los suministradores y personal.

Una reestructuración del proceso de cobranza es una opción que se realiza cuando los efectos de la morosidad afectan considerablemente la morosidad, liquidez y rentabilidad de la empresa

En Trujillo: Rodríguez, E. y Rodríguez F. (2014) al realizar un análisis de la problemática de las cuentas por cobrar, dan a conocer que las empresas en su mayoría no disponen con una guía de políticas de cobranzas, lo cual permita establecer un apropiado manejo para cada componente de las cuentas por cobrar. Partiendo de ello, promueven que las entidades implementen estas políticas, lo cual les generará contar constantemente con liquidez, y por ende incrementar su tiempo de duración en el mercado. De esa manera, estas políticas, además, proporcionarán una mejor identificación de las dificultades en el recaudo, en base a ello, podrán proponer acciones correctivas y mejoras en su situación económico-financiera.

Una de las carencias que identifican los autores es la ausencia de un manual de políticas de recaudo que oriente y guíe el proceso de las cuentas por cobrar y al mismo tiempo, constituye en un elemento para definir las estrategias de cobranzas.

A NIVEL LOCAL:

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo (CMACT) fue creada en noviembre de 1982, según la Resolución N° 982-CPT, tomando como propósito el recojo de depósitos del público y la financiación para las pequeñas y micro empresas.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo es una entidad perteneciente al sector financiero dedicada a operaciones diversas, fundada con el objeto de estimular el progreso de la pequeña y mediana empresa, contando con mayor presencia en zonas como el norte del país (costa y selva). Hoy por hoy, la Caja presenta 111 agencias establecidas en todo el Perú, canales electrónicos para el servicio al cliente, así como también diferentes: oficinas informativas, cajeros corresponsales y cajeros automáticos, lo cual generó que para diciembre de 2015 se ocupe la segunda ocupación en aspectos de colocaciones y captaciones, pertenecientes al sistema de

Cajas Municipales (13.95% de colocaciones brutas y 16.45% de los depósitos). (Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, 2015, p.1)

Para el año 2015 Caja Trujillo disminuyó su incremento respecto al año posterior de un 8.4% a -2.7%, además, tuvo un índice en su cartera de S/.1396 millones en el año 2014 a S/.1359 millones como termino. En el transcurso de ese año, el desarrollo de la calidad de cartera presentó diferentes acciones orientadas a dar un seguimiento y preservación de la calidad de la cartera teniendo un cierre en el año de 7.69%, se dio el decrecimiento en la economía peruana, sobreoferta de créditos y la aparición de nuevas entidades ha generado fortalecimiento en la competencia, generando así el aumento de índices de mora en el sistema de cajas municipales, trayendo consigo un cierre para el año 2015 una cartera diferida y refinanciada de 9.60%.

La estrategia de Caja Trujillo, Agencia Moshoqueque se centró en conceder microcréditos, en otras palabras, brindarles facilidad crediticia a las micro y pequeñas empresas. No obstante, esta decisión le ha traído a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo (CMACT) altos riesgos para su cartera, principalmente en la Agencia Moshoqueque, la cual ha presentado dificultades en su cartera, presenciando problemas de morosidad año tras años, impactando negativamente en su rentabilidad.

Maldonado, y Torres (2018), señalan que la Caja de Trujillo en los años recientes, ha mantenido un alto índice de capital global, como resultados obtuvo el acuerdo de capitalización de utilidades (100% para el año 2011 y 50% con respecto al año 2012). Por ello, se presentó un ratio de 19.7% para junio de 2017 (19.9% al cierre del 2016), generando un índice con mayor nivel pertenecientes al sistema de Cajas Municipales (CM), el que manifestó un promedio de 15.0% para abril de 2017. Para culminar el primer semestre de 2017, el índice de cobertura de riesgo alto fue de 111.4%.

El desarrollo de la rentabilidad en el año 2017, decreció en los indicadores ROA y ROE, los que representaron un porcentaje de 0.9% y 4.3% respectivamente (2.1% y 10.6%, correspondientemente a finales del año 2016), esto fue generado por los gastos operativos realizados como propósito de reforzar la organización, disminuir los ingresos financieros, consecuencia de la disminución de colocaciones en relación a las planeadas y además, por la reversión de beneficios de la cartera prorrogada,

estos aspectos fueron propiciados como producto del fenómeno El Niño Costero (FEN).

La Caja Trujillo persevera ratios de liquidez en unidad monetaria nacional y extranjera que cumple con las normas y regulaciones exigidas. A diciembre del 2017, la liquidez en moneda nacional es de 30,63%, inferior a diciembre 2016 (36,14%), disminución en menor saldo en el BCRP y empresas del sistema financiero. El nivel de liquidez en unidad monetaria extranjera es de 75,68%, superior a diciembre 2016 (63,29%) incrementando la tenencia de instrumentos emitidos por el Gobierno Central. La liquidez en moneda nacional está por encima de lo identificado en el sector. (Equilibrium, 2018)

Las estrategias que Caja Trujillo ha implementado para controlar y aminorar el riesgo crediticio y la liquidez son:

- a) Mejora en metodologías de control de riesgos por segmento. Se realizaron capacitaciones al personal encargado de negocios acerca de mejorar la determinación en la manera de cancelación de los clientes. Todo ello, en base a un control cualitativo y cuantitativo para los sectores media empresa, pequeña empresa, microempresa e hipotecario.
- b) Poner en marcha un sistema de riesgo preventivo. Se aplicaron indicadores y la gestión de recaudo preventivo, la cual establece una serie de acciones que manejan el pago de cuotas de los usuarios, esto con el propósito de evitar los atrasos. Para diciembre de 2016, las agencias que recibieron esta capacitación elevaron su indicador de tasa de cancelación normal, en relación al comienzo del proyecto, representando un 82% del total de agencias.
- c) Inspección de agencias de elevado riesgo. Estableciendo como propósito ubicar las causas (factores de riesgo) que provocan el elevado riesgo de una agencia. Partiendo de ello, establecer acciones correctivas promovidas por diferentes áreas. Como resultado, a finales de diciembre de 2016, migraron dos agencias a nivel inferior de riesgos.

1.2. Trabajos previos

Contexto internacional.

Ortiz y Pillco (2015), según el estudio realizado en Ecuador acerca del “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios”, el cual tuvo como propósito descubrir cómo se gestionaban el proveimiento y la exposición de morosidad de la Cooperativa. Así mismo, fue ejecutado un estudio de los Estados Financieros pertenecientes a los años 2011-2013 con el objetivo de poder identificar con mayor claridad la situación de la Cooperativa, a través del uso de indicadores financieros que permitieron identificar los niveles de morosidad en la Cartera de Crédito.

Este análisis efectuado determina aquellas limitaciones y deficiencias correspondientes a la cartera de crédito sobre el cual realizaron un Plan de mitigación para reducir los niveles de morosidad existentes.

Rivero (2014), en su trabajo “Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas”, la cual se planteó como objetivo proporcionar medidas financieras en el área de créditos y recaudo; basado en un plan de campo, del cual se recolecta data de las áreas de la compañía. El trabajo es de carácter descriptivo y de diseño no experimental. Se realizaron estudios acerca de los procedimientos de control de créditos a los usuarios, identificando deficiencias de gestión; se señaló: Venezolana del Vidrio, C.A. en el departamento de Créditos y Cobranza carecen de un historial de permanencia, es decir no cuentan con cartera de usuarios actual.

Una de las estrategias que sugiere es que se debe establecer un historial crediticio de cada uno de los clientes y actualizarla permanentemente y así poder negociar con los clientes con información actualizada y veraz.

Segovia, López y Morales (2014) Plan estratégico proporcionado para el manejo y rescate de créditos brindados por las ONG’s del departamento de San Salvador, llegaron a conclusión donde si bien es cierto se tiene conocimiento sobre los planes

estratégicos, no se cumple con la representación de estos, solamente se planifican acciones a corto plazo.

Los autores plantean que es importante conocer los planes estratégicos de las entidades y cumplir con sus actividades, estrategias, procedimientos para poder cumplir con los objetivos trazados, el desconocimiento está llevando a incrementar la morosidad y disminuir el proceso de recuperación de créditos.

Uceda y Villacorta (2014), desarrollaron su estudio en la Ciudad de Trujillo en su investigación titulada “Las Políticas de Ventas al Crédito y su Influencia en la Morosidad de los Clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En La Ciudad De Lima Periodo 2013”, la cual estableció como finalidad primordial, determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los usuarios, de esa manera, analizar cuáles son los hechos que generan los elevados índices de morosidad. Para elaborar este estudio, se recolectó data mediante un análisis de la administración de los requerimientos de las políticas de ventas al crédito, cuestionario y entrevista, con la finalidad de realizar un control e identificar el porqué de los niveles de morosidad de los usuarios de la organización. Con respecto a los resultados conseguidos de la investigación, se llegó a la conclusión que existe infracción de las exigencias fijadas en las tres políticas de crédito de la entidad; clientes nuevos, clientes con créditos fijados y clientes con sanción y recuperación, comprometen la morosidad de los usuarios, de esa manera, se identificó una ausencia de responsabilidad venida del encargado de ventas.

Los autores hacen mucha incidencia en establecer mejoras para una mejor evaluación de los clientes, en relación a sus políticas propuestas, de otro modo, los niveles de morosidad irán elevándose.

Peraza (2013), según su estudio titulado “Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo S.A.”, se propone como objetivo establecer un plan de medidas para optimar el control interno. La recolección de datos, fue realizada por un estudio de campo. Asimismo, se identificaron factores relevantes que inciden sobre la gestión de créditos y recaudo. Como resultado, se preparó un plan estratégico.

El autor señala que una de las principales herramientas estratégicas que deben tener una entidad financiera es contar con un plan estratégico, sobre el cual debe ejecutarse el departamento de crédito y cobranza

Parrales (2013) Evaluación del nivel de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de medidas para evitar morosidad y tácticas eficaces de recaudo, llegaron a la conclusión que la cartera de créditos de IECE-Guayaquil cuenta con un indicador de morosidad mayor al 10% y los factores los cuales dificultan la tasa de cuotas caducadas corresponden a la data adquirida mediante la firma del contrato y el proceso de evaluaciones.

El autor señala que, si no se hace una evaluación crediticia de los clientes, previa a la entrega del préstamo, se corre el riesgo de incurrir en morosidad. La estratégica es establecer de manera precisa los mecanismos de evaluación crediticia del cliente

Vera, E. (2013) en su investigación titulada “Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011.”. Universidad Internacional del Ecuador. El tipo de administración de recaudo de cartera caducada propuesta define aquellos aspectos genéricos establecidos por el Banco de Pichincha a la oficina de la entidad cancele, de modo que permitirá generar un apropiado procedimiento de administración de recaudo de cartera vencida; este manual proporciona las directrices correspondientes para que las personas se orienten mejor en sus labores dentro de la oficina; brinda conocimiento acerca de las políticas genéricas, políticas de riesgos, pautas específicas para poder realizar las cobranzas.

El autor afianza el adecuado desenvolvimiento del recurso humano, equipo técnico, materiales, accesorios y aquello que es necesario saber, el procedimiento de envío de comunicados enviadas a usuarios morosos y a sus avales correspondientes.

García (2013) Proposición para la ejecución de una guía de políticas y procedimientos para el manejo del riesgo crediticio en el Grupo Villar y en las sucursales ubicadas en Ecuador, llegaron al resultado que la ausencia de una guía de políticas y procesos para

la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio generaba políticas de crédito que fueron mal establecidas y por ende mal entendidas por los empleados.

Señala el autor sobre la importancia que la entidad financiera tenga una guía de políticas y procedimiento para la fiscalización de riesgo crediticio, esto permite orientar el proceso de proporcionar crédito y la cobranza respectiva.

Contexto nacional

Arce, (2017) en su estudio en Lima, sobre “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PPROVENSER SAC”. Universidad Autónoma del Perú. Se planteó el propósito de determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC; el estudio es de carácter descriptiva correlacional y de diseño no experimental, entre sus conclusiones, tenemos: La identificación de falencias en el manejo de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que lleva la entidad, lo cual genera efectos considerables para la rentabilidad de esta, por el motivo donde la reposición de la cartera de las cuentas por cobrar se presenta de manera pausada, es así que esto origina que la organización no disponga de adecuada liquidez para atender sus funciones de mayor inmediatez. La empresa no le da tanta importancia a poner en práctica las políticas de relación con el cliente, por lo cual se identificó un índice negativo en cuanto a la atención eficaz de las quejas presentadas por los clientes, además de, falta de interés por brindar un servicio apropiado a los clientes, todo esto se da por la inexistencia de políticas claras correspondientes.

El autor considera el que el nivel de contacto y comunicación permanente con los clientes, como parte de la gestión de recaudo, ha impactado en la liquidez de la organización.

Mamani (2015) “Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. Periodo 2012- 2013”, concluyeron que la herramienta utilizada por los responsables de la central de riesgos contenía deficiencias, por la razón de presentar información dificultosa de comprender, control de crédito poco confiables

por el poco conocimiento debido a la escasa experiencia, además, de la falta de capacitaciones para el desarrollo de sus funciones.

El autor, señala que es necesario contar con información real, clara, precisa y actualizada sobre los clientes, así como realizar una rigurosa evaluación de los clientes que acceden a los créditos. Estas deficiencias deben constituirse en estrategias para implementar políticas de cobranza.

Gonzales A., Hurtado W., Lazarte N. y Ramírez N. (2015) en su investigación en Análisis de la Gestión de Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. durante el periodo 2011 – 2013. Instituto Peruano de Acción Empresarial Escuela de Empresarios, concluyeron lo siguiente: El Balance General de la organización, nos muestra que las cuentas por cobrar se incrementaron, la ganancia neta no ha presentado fluctuación alguna o incremento, la que se sostuvo entre un 5% y 6% de los plazos de estudio, teniendo en cuenta la existencia de un desarrollo del sector comercio en un 5%. La entidad no presenta inconvenientes con la liquidez, de acuerdo a lo mostrado en los ratios de liquidez y el capital de trabajo neto; comprende apropiada capacidad crediticia; sin embargo, no contiene una data especificada acerca de las cuentas de recaudo dudosas, la elevación del número de las Cuentas por cobrar comerciales (con mayor nivel que las ventas), nos proporciona que pueden existir dificultades en las utilidades y de una ineficiente gestión de créditos y recaudo.

Los autores concretaron que no llevar un adecuado manejo de cobranzas generarán riesgos para la organización, por el motivo que, si bien se presentaron incrementos de las cuentas por cobrar, la utilidad neta se sostuvo. Además, se ha identificado la empresa está presentando un aspecto negativo en cuanto a la comparación que realiza entre los días promedio de recaudo con los de desembolso.

Pretel (2014) “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakatnamu”, concluyeron sobre entidad estudiada que no se habría percatado de los shocks futuros que podían perjudicarlo, además, de no disponer con un plan de contingencia y medidas que puedan hacer frente a esos sucesos. Como resultado, la cartera de créditos

de la cooperativa se fue reduciendo constantemente, trayendo así un déficit en las cuentas por cobrar.

El autor, hace hincapié sobre la necesidad de contar con un plan de riesgo crediticio que incluya un plan estratégico y plan de contingencia para proteger del departamento de crédito y cobranzas ante factores externos.

Baltodano (2014) en su estudio realizado en Trujillo, titulada: “Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012”, cuyo fin es analizar las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC de Chepen. La población de estudio está constituida por la institución financiera, la muestra tomada es la misma institución. El estudio es de carácter descriptivo y aplicada. Los instrumentos usados fueron la entrevista, encuesta y análisis bibliográfico. Este estudio identificó que la política de créditos son aquellos procedimientos requeridos y normas privadas determinadas por parte de las organizaciones con el fin de brindar un préstamo. El mal manejo de la política de crédito generará que la empresa cuente con mayores probabilidades de quebrar. Asimismo, de acuerdo a la información obtenida en la CMAC - Sullana año 2012 nos muestra que algunos del personal desconocen aquellos mecanismos que permiten realizar una valoración crediticia, y con ello mitigar los niveles de morosidad. Como estadística, se obtuvo que el 70% del personal saben acerca de las políticas de crédito, en tanto el 30% no conocen estas políticas.

Este trabajo de investigación tiene relación con el presente estudio, por la razón que se considera en que las entidades microfinancieras necesitan establecerse buenas políticas de crédito, de modo que les permita reducir los índices de morosidad, y por tanto consolidarse como organizaciones rentables.

Castañeda, y Tamayo. (2013) en su trabajo de investigación desarrollado en Trujillo, titulado: “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito De Trujillo 2010-2012”. Este estudio fue realizado aplicando el diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo haciendo uso de los métodos de análisis y

síntesis, inducción-deducción y estadístico, para la recolección de información, esta fue llevada a cabo mediante entrevistas, encuestas y revisión documental. Lo identificado en este estudio, fue acerca de la relevancia que ha tenido la morosidad sobre los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, la cual fue desfavorable; por otro lado, se ha revelado que por los incrementos de morosidad, se han visto alteradas las perspectivas de intención estratégica, generando elevación de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y persistentes sanciones, como producto la baja rentabilidad, variaciones en el costo por riesgo crediticio, y el incremento de la cartera de alto riesgo, trayendo además, el desperfecto de sus activos.

La investigación se asocia con el estudio presente, por ser la morosidad un peligro relevante para la economía financiera, debilitándola, y por consiguiente afectando los niveles de rentabilidad.

Vásquez, C. (2013), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo, diseñar e implementar un método que gestione el portafolio de personas morosas de instituciones mercantiles y financieras de manera fructuosa; logrando gestionar la distribución de los recursos con mayor racionalidad, permitiendo llevar seguimiento y evaluación de la información de cada usuario moroso. Así, se obtendrá la recuperación de la deuda.

El autor propone un método para gestionar los índices de morosidad y con ello evitar una crisis de liquidez y disminución de la rentabilidad.

Contexto local

Cervera y López (2017), en su investigación desarrollada en Chiclayo, acerca del “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; el estudio es de carácter Descriptivo-Exploratorio; el propósito primordial de esta investigación es analizar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de la Caja Municipal de Sullana- Oficina Lambayeque para detectar las variables que precisan la situación de mora. Llegaron a la conclusión, que aquellos factores que influyen sobre la situación de mora son: factor de coyuntura, factor de calificación,

factor de operación y factor de condición de negocio. Para el factor de coyuntura, se identificaron las variables dificultades de pago y motivo de solicitud de préstamo; para el factor operación se presentaron las variables tipología de intervención con la entidad financiera; y por final en el factor condición de negocio, fue definido por las variables tiempo de negocio, nivel de ingreso y tendencia. En los aspectos pertenecientes a los usuarios morosos de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque, se identificó que el índice de ingreso de los usuarios es medio-bajo; como otro hallazgo se dio que, en su mayoría, los clientes cuentan con formación básica (educación primaria completa). Asimismo, las dificultades que presentan los usuarios morosos, están dados por: problemas laborales, desatención del calendario de pago y cuestiones de salud.

El autor indica que existen cuatro factores fundamentales los cuales precisan la situación de mora: factor de coyuntura, factor de calificación, factor de operación y factor de condición de negocio; son factores que se deben tener en cuenta al momento de establecer las estrategias de cobranzas.

Nole, G. (2017), en su investigación e Ferreñafe, sobre “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015”; Universidad Señor de Sipán; la cual el propósito fue determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe; el estudio es de carácter descriptivo – correlacional, con un diseño no experimenta. Las conclusiones a las que se arribaron, fueron que sí se presenta una correlación entre las Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, por resultado obtenido en la correlación de Pearson ($,719$), de esa manera se establece que sí hay existencia de relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe. Por otro lado, las estrategias de recaudo en EPSEL S.A. son deficientes, en referencia al porcentaje arrojado, 94%, donde la muestra de estudio dio a conocer que se encuentran totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S.A. tome mayores medidas para el recaudo, de modo que se genere una eficiente recaudación.

La investigación establece una correspondencia considerable entre las estrategias de cobranza y los niveles de morosidad en una organización de servicios. Similar se busca

establecer en el presente estudio sobre la liquidez y las estrategias de cobranza en la Caja de Ahorra y Crédito Trujillo, Agencia Moshoqueque.

Coronel, L. (2016) en su trabajo de investigación elaborado en Chiclayo, acerca de las “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”, Universidad Señor de Sipán; la cual se planteó determinar la incidencia de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco – Jaén; el estudio fue de carácter descriptivo correlacional, con diseño no experimental cuantitativo. Se llegó a concluir que las estrategias de cobranza si cuenta con correlación frente a la morosidad en la organización financiera Mibanco – Jaén, donde el coeficiente de Spearman indica un .823, índice que al superar el .5, muestra el nivel de correlación, entre las variables de estudio. Además, se propuso que en la entidad financiera Mibanco se necesita establecer una evaluación detallada acerca del ámbito económico financiero de sus usuarios, asimismo brindarles alternativas de pago para aquellos clientes morosos, de tal manera que se pueda controlar la cultura de pagos.

El autor señala que una de las estrategias de cobranza a utilizar es incrementar la evaluación económica y financiera de los usuarios que permitan plantear alternativas para cada tipo de moroso.

Cubas, K. y Dávila, G. (2016) En su **trabajo de investigación**, incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015. Se obtuvieron como resultados, que el riesgo crediticio si involucra a la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo 2015, además, se presenta una variabilidad en la rentabilidad de la caja en el periodo 2015, hubo un decrecimiento con respecto al año posterior. Los aspectos que incidieron fueron el aumento de la cartera atrasada, problemas para el pago por parte de los clientes y por la falta de una evaluación eficiente para brindar un crédito.

El autor plantea estrategias que disminuyan el riesgo crediticio que influyeron en la liquidez y rentabilidad de una entidad financiera. Esto va contribuir a la presente investigación a definir las estrategias de cobranza.

Acosta y Sánchez (2015), en su estudio realizado en Lambayeque, sobre “Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015”. Universidad Señor de Sipán; investigación de carácter descriptivo – explicativo; tuvo como propósito determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015. Llegando a concluir que para que se dé una eficiente gestión financiera, es necesario contar con una calidad de cartera, realizando el estudio, se alcanzó a determinar como factores que inciden en la calidad de cartera, a la cartera de riesgo, la cual se encuentra correspondida con la administración de créditos, el cual permanece firme. De la misma manera, los niveles de morosidad, han presentado un crecimiento con respecto al año anterior. Por otro lado, el factor analizado es el de gastos de provisión, los cuales están referidos a las manifestaciones acerca del gasto realizado por la entidad para hacer frente a futuras pérdidas que pueda presentar por préstamos otorgados, para ello se establecen acuerdos con el propósito de detener la deuda, y por ende el aumento de la mora.

Esta investigación contribuye al presente proyecto porque permite conocer las estrategias que permite tener una cartera crediticia de calidad, disminuir los riesgos, controlar y disminuir la morosidad para lograr liquidez y rentabilidad estable.

Mogollón (2014), manifestó en su trabajo de investigación elaborada a Nivel de Cultura Tributaria en los Comerciantes de Chiclayo – 2012, que es necesario analizar el índice de cultura tributaria que presenta la Ciudad de Chiclayo. El propósito fue establecer el nivel de cultura tributaria en los comerciantes. El estudio es de carácter descriptivo – explicativo y de diseño no experimental. Concluyendo de esa manera que el contribuyente chiclayano no cuenta con responsabilidad para realizar los pagos de tributo, es decir no es una medida propia de este, y, por último, el nivel de cultura tributaria es baja en los habitantes chiclayanos.

El autor hace un valioso aporte a la presente investigación, considerando que hace una indagación de la cultura tributaria, la cultura del buen pago para lograr cumplir con sus obligaciones con relación a los tributos, pero también con relación a los créditos.

1.3. Bases Teóricas Científicas

1.3.1. Estrategias de control de cobranzas

Concepto Estrategias de Cobranza

Ettinger y Goliet (2013), señala que, el generar prosperidad en una organización dedicada a la venta al crédito, sin importar la amplitud de esta, debe tener en cuenta sus utilidades, ya que estas dependen necesariamente del nivel y la incidencia de reinversión.

Para Ettinger (2014), los procesos de cobranza, son de gran relevancia, por lo que estos al capacitar a la prestamista, podrá reinvertir su capital, conservar el nivel de ventas y generar prácticas de desembolso en los plazos establecidos.

Importancia de la Cobranza.

Ettinger y Goliet (2013), señala como procesos de gran relevancia, a los de cobranza, ya que, al capacitar a la acreedora, esta podrá reinvertir el capital, conservar las ventas y generar prácticas de desembolso en los plazos establecidos.

Sistema y políticas de Cobranza.

Brachfield, J. (2013) manifiesta que está dado como proceso administrativo, donde se tiene como fin lograr una recuperación del valor de las ventas expiradas, de las están sujetas los ingresos. Por tal motivo, genera que las organizaciones se desarrollen de manera eficaz con respecto a su gestión de cobro, por el favorecimiento en la gestión de las mismas.

Según Ettinger y Goliet (2013), señala que las políticas de cobranza, son aquellas tácticas que permiten a una empresa poder realizar el recaudo de las cuentas por cobrar que ya vencieron.

Normas y procedimientos de cobranza.

Según Villaseñor (2015), define a las normas de cobranza, como el cómo, cuándo, cuánto se tiene que cobrar y qué medidas deben precederse en la cual el cliente se mantenga lo necesariamente informado de cuáles son los compromisos y encargos por la adquisición del producto.

Se presentan diversas técnicas del proceso de cobranza, algunas de ellas son:

- a) Notificación por Escrito. Según Ettinger y Goliet (2013), lo define como el hacer llegar alguna carta de manera formal, dirigida a un cliente, donde se especifique el desembolso del crédito retrasado.
- b) Llamadas Telefónicas. Según Ettinger y Goliet (2013), manifiesta que se pueden realizar llamadas exigiendo el pago en el menor tiempo posible. Si el caso fuere, donde el cliente mantenga una explicación apropiada, se evaluará la otorgación de prórroga.
- c) Visitas Personales. Según Ettinger y Goliet (2013), es considerada la más común con respecto al nivel de créditos brindados a un cliente, además, estas pueden ser usadas por suministradores industriales.
- d) Mediante agencia de Cobranza. Según Ettinger y Goliet (2013), la entidad financiera puede enviar las cuentas irrecuperables a agencias o si fuere el caso a un abogado, de modo que estos se encarguen de ello.
- e) Mediante agencia de Cobranza. Según Ettinger y Goliet (2013), es establecida como la acción más rigurosa para realizar el proceso de cobranza, asimismo, es una alternativa anterior a recurrir a una agencia de cobros.

Seguimiento de Cobranzas.

Según Moyer, (2014) define al seguimiento de cobranzas, como un elemento en el procedimiento, además, que se encuentra a bajo el compromiso del oficial de crédito, este permanecerá atento a los préstamos que están bajo su cuidado, promoviendo una postura constante y estable para la gestión de cobros. Esto, con el objetivo de generar niveles bajos de morosidad, de modo que no impacte de manera negativa en la rentabilidad ni la liquidez de la entidad.

Procesos de Cobranza.

Susano (2014) manifiesta que se presentan:

- a) Si se identifica 30 días de demora, se llevará a realizar una llamada al cliente, asimismo tres cartas escalonadas.

- b) Si se retrasa 60 días, se debe realizar una visita con previa cita, realizada por un encargado.
- c) Si el retraso se da por 90 días, el caso se trasladará al área legal.

Objetivos de la Cobranza.

Según Villaseñor (2015), lo que se busca es lograr que los cumplimientos o puntualidades se den, con respecto a sus obligaciones, de tal manera se pueda adquirir la estabilidad económica para la empresa.

- a) Cobrar el dinero: la recuperación del dinero, sin considerar el costo de la cobranza.
- b) Conservar al cliente: la organización se centra más en no dejar ir al cliente, es decir recupera la deuda.

1.3.2. La Gestión de Cobranza:

La gestión de cobranza es aquella serie de medidas tomadas y ejecutadas adecuadamente a los usuarios, con el propósito de recuperar los préstamos, permitiendo a los activos exigibles de la entidad transformarse en activos líquidos de manera inmediata y eficiente, sin dejar de lado la adecuada relación con los clientes durante el proceso, de manera que se puedan realizar negociaciones futuras.

Medidas para la gestión de la cobranza se identifican seguidamente:

- a) **Análisis del caso:** ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su condición? ¿Cuáles fueron las situaciones para conferir el crédito? ¿Por qué se encuentra en el grupo de morosos? Partiendo de ello se pueden identificar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.
- b) **Contacto con el cliente:** ¿Qué información consigna el cliente? ¿Dónde está residiendo el usuario? ¿Cuáles medidas ya se efectuaron?
- c) **Diagnóstico:** ¿Cuál es la dificultad en base a la morosidad existente? ¿Con qué naturaleza de cliente disponemos?

- d) Generación de alternativa:** ¿Cuáles son las potenciales soluciones? El propósito con respecto a esta medida es la de vender la ventaja de modo que se cree una cultura de desembolso en el usuario.
- e) Obtención de compromisos de pago:** ¿Efectuamos adecuada negociación? La IMF debe determinar notoriamente, cuándo, dónde, cómo y cuánto cancelará el usuario, y recordar, en particular, al usuario poder encontrarse en un momento en que está sobre endeudado o no esté generando elevados ingresos, por lo cual tomará una decisión de pagar estos créditos de acuerdo a una jerarquía. ¿Aseguramos que el usuario le dé priorización al desembolso de este crédito?
- f) Cumplimiento de compromisos de pago:** ¿El usuario cumplió con la promesa de pago en el plazo establecida? ¿Manifiesta atención en querer desembolsar? El propósito es demostrar que existe estabilidad en toda la gestión de cobranza. Se debe realizar un seguimiento de los pagos realizados por los usuarios, no solamente dejarse guiar por la actitud positiva de estos.
- g) Registro de Acciones:** ¿Los actos están siendo adecuados? Es necesario saber comprender a aquella persona que sigue llevando la gestión de cobranza.
- h) Seguimiento del caso:** ¿Tenemos conocimiento de la actual condición del usuario y las medidas tomadas?
- i) Intensificación de las acciones:** ¿Cuál es la medida a considerar que nos faculte recuperar el activo de forma rápida? ¿Cuáles son los activos con los que cuenta el usuario? ¿Qué podemos recobrar con una medida legal? Lo que se busca principalmente es recuperar el activo, sin importar el usuario.
- j) Definiendo los créditos “pérdida”:** Es primordial que las IMF conceptúen de manera clara los aspectos para identificar la pérdida de un crédito, por lo tanto, cuando ya haya finalizado la gestión de cobranza. Puede darse el caso, que se hayan terminado las estrategias correspondientes para recuperar la deuda y/o si la potencialidad de desembolso es muy nula. Por ende, es necesario evaluar el costo-beneficio de las acciones legales, dando a conocer al cliente moroso.

Tipos de control de cobranza.

Villaseñor (2015), Anónimo (s.f.) menciona que existen tres tipos de cobranza en nuestro país, estas establecidas en el conocimiento general y legal, por la cual se realiza el proceso de pago:

Cobranza formal:

Realizados por aquellas personas responsables directamente de la cobranza, mediante los procesos o medidas para ejecutar el cobro, a través de los colaboradores de la entidad o de intermediación calificada, como fuere el caso.

El procedimiento debe ser analizado y evaluado por aquellos que llevan la administración de la organización, para elegir el tipo de cobranza más apropiado.

Si se diera el caso en el que se hayan utilizado todas las medidas para realizar la percepción del pago, la empresa tomará la decisión de acogerse o no a otros tipos de cobranza, asimismo se generará riesgo en la vinculación Cliente-Empresa.

Cobranza judicial:

De acuerdo a esta clase de cobranza la organización podrá o no participar. Si fuere el caso en el que la empresa decida intervenir, lo hará mediante personas calificadas en esta área, como un abogado especializado en cobranza judicial. Por otro lado, también puede acudir a una agencia de cobranza independiente, de cobranza judicial y extrajudicial. Todo este proceso es efectuado con respecto a estas medidas jurídicas y legales que la legislación señala.

El encontrarse en este tipo de cobranzas es muy perjudicial para una entidad, por los costos que se generan, además, si se diera una inflación, afectaría de manera negativa el capital de la organización.

Cobranza extra-judicial:

Está relacionada con el anterior tipo de cobranza, con la diferencia que en este se realiza un proceso legal, cuando el cliente deudor se enfrenta a una situación fuera de juicio, es decir una operación extrajudicial,

Se determinan nuevos plazos de pago, gastos mínimos, por lo que se apela a la recuperación de la mercancía, si así se estipuló en el pacto de venta, el retorno de la mercadería se dará de acuerdo a cláusulas correspondientes.

Para poder definir el tipo de cobranza, es necesario conocer la circunstancia del crédito, clase y situación del cliente, lugar en el que reside en la que debe realizarse el cobro, de igual manera los gastos de transporte, localización y efectuación, etc.

1.3.3. Liquidez.

Alcances y definición

Según Marsano (2013); describe a la liquidez como la suficiencia con la que cuenta una organización para atender sus obligaciones a corto plazo. Además, es considerada como aquella suficiencia perteneciente a una organización para adquirir dinero en efectivo. Así también, se expresa como la posibilidad que cuenta un activo para transformarse en dinero.

El indicador que te permite calcular la liquidez de una organización, esta dado a través del ratio o razón de liquidez. El que estima la suficiencia que cuenta la organización para atender sus obligaciones presentadas a corto plazo. Partiendo de ello, se le considera como la solvencia y la suficiencia de mantenerse frente a acontecimientos repentinos que se puedan presentar. (Hernández, 2016)

Así también la liquidez, se representa como la capacidad que cuentan los activos para transformarse en dinero en efectivo de manera rápida, sin perder su importe. Es así que, cuando un activo tiene esa suficiencia de convertirse con facilidad en efectivo, quiere decir que presenta mayor liquidez. Partiendo de ello, se considera como el activo más líquido al dinero, esto refiere a los billetes y monedas, de la misma forma los depósitos a la vista, definidos también como dinero bancario, igualmente considerados con mayor liquidez, y por ende dinero. (Flores, 2014)

La rentabilidad que un activo genera, es considerada como una contraposición entre ambos, de modo que un activo con mayor liquidez ofrece menor rentabilidad. Asimismo, un activo líquido cuenta con algunas de los siguientes aspectos: (1) ser vendido con facilidad, (2) su valor no es tan afectado, (3) en toda ocasión. Un

mercado líquido es caracterizado por presentar en todo instante compradores y vendedor.

Riesgos de la liquides

Según Gamero (2014) Una de las dificultades por las que atraviesan las entidades financieras, es la de poder calcular diariamente el dinero que es necesario contar en efectivo con el propósito de hacer frente a sus obligaciones en los plazos correspondientes, las que son generadas, del retorno de la cartera de sus proveedores de fondos, los cuales se consideran como aquellos que han aportado recursos a la entidad, los que deben ser devueltos, el que puede ser al finalizar un depósito a plazo, por otro lado si es solicitado por un usuario de una cuenta de ahorro o corriente.

Partiendo del conocimiento que las financieras se encargan de otorgar créditos, esto las obliga a ofrecer en su mayoría el dinero que gestionan, ya que, si se encargan de conservar en grandes cantidades recursos en caja para realizar pago o devoluciones de depósitos, no estarían siendo lo suficientemente rentables, por otro lado, si no cuentan con el dinero suficiente, no podrían cumplir con sus obligaciones, quedando de esa manera ilíquidos.

La iliquidez, es considerada como la falta de recursos en efectivo que puede presentar una financiera, esto, no le permitirá hacer frente a sus obligaciones, mientras que la insolvencia es cuando una financiera pierde su capital. Empero, una financiera al tener dificultades de liquidez, en la mayoría de los casos empezaría vendiendo sus inversiones o cierta parte de su cartera de créditos, de manera que pueda obtener efectivo inmediatamente, por lo que una liquidez gestionada de manera inadecuada puede conllevar a la insolvencia. Partiendo de ello, a este problema se le conoce como Riesgo de Liquidez.

Las medidas que las financieras establecen para poder hacer frente a este problema, es el de establecer cálculos que le permitan identificar las fechas y el dinero necesario para poder cumplir sus obligaciones, así también el dinero que percibirán por depósitos y repagos de préstamos otorgados. En casos donde los montos y las fechas no son correspondientes, se le conoce como una financiera “descalzada”.

El peligro de descalce en una financiera puede generar que sus clientes consideren que esta se encuentra insolvente, por lo cual puede conllevar a corridas de depósitos, por otro lado, también puede afectar a las organizaciones que se basan de pagos venideros de la financiera descalzada, lo que ocasionaría de igual manera la iliquidez de estas. Esto, además, puede conllevar a que haya una inestabilidad en el sistema financiero de un país.

Partiendo de ese contexto, aparecen los supervisores bancarios establecidos a nivel mundial, los cuales se encargan de realizar un seguimiento de las financieras para establecer medidas necesarias con el propósito de prevenir estos efectos.

Ciclo efectivo:

Cardona y Cano (2017) señalan que el flujo de efectivo, es la disparidad sobre el ciclo operativo (el promedio en días en que fue vendido el inventario sumado al promedio en días de las cuentas por cobrar transformadas en efectivo) y el ciclo de pagos (promedio en días de los pagos en efectivo que se realizan a los proveedores). Así, se considera al ciclo de caja como el tiempo en que demora la inversión para transformarse en efectivo dentro de la entidad, puesto que no tener consideración de este ciclo puede ocasionar problemas de liquidez, esto, además, refiere que la gestión no apropiada de este ciclo puede generar que no se cumplan las obligaciones a corto plazo.

Ciclo operativo

Japa (2015) señala que este ciclo es muy relevante para las entidades, siendo este el que genera pasos para poder obtener retorno del dinero y por ende continuar invirtiendo. Este ciclo está compuesto por una serie de procedimientos los que deben aplicarse tanto para la compra como para venta, de manera que permita conseguir lucro para las entidades, por lo que tienen que realizar:

- a) Compra de materia prima.
- b) La producción del producto.
- c) Comercialización del producto.
- d) La entrega de los productos de las ventas que se han ejecutado.
- e) El cobro de dichas ventas de los productos otorgados.

- f) Financiamiento de futuras inversiones, con el propósito de seguir adquiriendo lucro.
- g) El pago de las obligaciones con terceros de las inversiones y con ello empezar a comprar nuevamente, de modo que se pueda seguir obteniendo lucro, este ciclo es necesario realizarlo, por lo que así se están manejando de manera eficiente y generando rentabilidad.

Razones básicas de liquidez:

Estas razones principales de la liquidez, son:

- a) **El capital neto de trabajo:** considerado como la inversión que realizada por una organización sobre aquellos activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios). Una característica importante es que siempre los activos deben ser mayores a los pasivos de una empresa, esto generará el capital neto de trabajo, de esta manera la mayor parte de las organizaciones se desempeñan bajo este aspecto, sin embargo, se debe tener en cuenta, el tipo de industria en la que se encuentra.

Se dan casos donde se puede obrar con un capital neto de trabajo negativo, como por ejemplo las compañías que brindan servicio eléctrico, sin embargo, la gran cantidad de las empresas existentes operan manteniendo índices positivos de este capital. Además, el llevar un manejo del capital de trabajo es imprescindible, puesto que los activos circulantes por ejemplo las compañías industriales suelen manifestar un índice mayor a sus activos totales, por otro lado, para las empresas distribuidoras, representan índices mayores.

- b) **Razón corriente o razón de Liquidez:** estos índices permiten determinar la suficiencia para permitirse pagar deudas. Así, es considerados como un aspecto importante que facultan la suficiencia para atender a los desembolsos de cuentas inmediatas. El capital de trabajo se obtiene como disparidad obtenida del activo corriente y el pasivo corriente. Este es considerado como relevante, por la representación de lo posible para cumplir con pagos de salarios o materiales o bienes nuevos. El movimiento de efectivo efectuado de manera adecuada generará que se aprovechen descuentos por realizar pagos tempranos. Así pues,

las deudas totales no deben sobrepasar el 80% del capital contable, y las deudas a largo plazo no deben sobrepasar el 50% del mencionado. (Chero, 2015)

c) **Razón de prueba rápida (Prueba de ácido):** en esta se encuentran similitudes con respecto al índice de solvencia con distinción del inventario, el que en muchos casos el activo circulante es menos líquido. Para calcularlo, se resta al activo circulante los inventarios y se divide lo adquirido entre el pasivo a corto plazo. Este cálculo se da porque el total de activos de una organización, los inventarios mayormente representan la menor liquidez, sumado a ello, estos pueden generar pérdidas con facilidad. Por lo cual, es importante que se cumplan con las dudas a corto plazo, sin la necesidad de vender los inventarios. (Estupiñan, 2013)

d) **Prueba Súper Ácida**

Cantú (2013) señala que es una variante de la Prueba Ácida, mucho más exigente, pero muy poco utilizada. En su cálculo se considera todo aquello que no es efectivo o que no se convierte inmediatamente en efectivo. Amat (2014), señala que esta prueba se encarga de medir la suficiencia de una organización de atender sus obligaciones a corto plazo, dejando de lado las existencias o cuentas por cobrar.

1.4. Formulación del problema:

¿Cómo la estrategia de control de cobranza mejorará la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J. L. O, 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La disminución de la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo se encuentra sustentada en el desperfecto relevante de la cartera de colocaciones, situación determinada tanto por el índice de exposición de la caja en créditos comerciales correspondiente al rubro de proyectos inmobiliarios como el desperfecto relevante de la cartera dada mes a mes.

Conscientemente la importancia que hoy reviste las estrategias de control de cobranza que compromete las decisiones actuales en la Caja Municipal de Ahorro y

Crédito Trujillo s.a. Agencia Moshoqueque en el futuro, la presente investigación cuenta con el propósito de repercutir de manera práctica en la actividad desarrollada, generando información relevante que proporcionará material para toma de decisiones y acción a los directivos de la organización, para generar acciones para mantenerse como líder en el mercado regional de las micro finanzas, de la misma manera verse en la necesidad de incrementar su participación en nuevos mercados, con alta competitividad y además, promover e incentivar al desarrollo de la pequeña y microempresa.

Se presentan deterioros en las colocaciones del sector de estudio, el cual presenta su origen por una deficiente evaluación crediticia, por la alta rotación de analistas, además de, las políticas de recursos humanos que se centraban en los montos de la cartera, mas no en la calidad. La existencia de una elevada rotación externa del personal perteneciente al área de créditos, sobre todo aquellos que realizan la función de asesores de negocios, esto conlleva a un nivel bajo de capacitación y experiencia para una evaluación crediticia adecuada.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo se encuentra inmersa sobre aquellos intermediarios financieros de la región, donde dirige sus créditos a los sectores medios bajos, los que los ubican como mercado meta, además, de tener dificultades para la accesibilidad a la banca tradicional, esto por sus cualidades o los importes de préstamos que estos solicitan, los que son limitados; partiendo de ello, la Caja Trujillo es una entidad que se encuentra desarrollándose positivamente dentro del sector financiero de la región, además, el éxito que representa esta institución, no se ve manifestada únicamente por lo ya mencionado, igualmente por su desempeño económico financiero, por la cobertura de costos, la eficiencia financiera y una cartera crediticia con un apropiado manejo de mora; esto son aspectos principales para la continuidad, auto sostenibilidad de la entidad.

El Sistema Financiero perteneciente a la región, ha mostrado que está atravesando situaciones dificultosas, esto por los índices de morosidad presentados en los años posteriores. A esto escapa la rentabilidad que atraviesa Caja de caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque. Agencia Moshoqueque; a pesar de tener un mercado muy dinámico y comercial.

Por lo cual es importante tomar acciones referidas a estrategias de control de cobranza, con ello contribuye al incremento de provisiones en desmedro de la rentabilidad de Agencia.

El presente trabajo aspira brindar estrategias de control de cobranza que puede derivarse en políticas de control de la mora en beneficio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, Agencia de Moshoqueque; de esa manera también pueda servir de base para otros estudios de investigación sobre el tema material de estudio.

1.6. Hipótesis

H1: Si se proponen estrategias de control de cobranza efectivas, se mejorará significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Elaborar propuesta de estrategias de control de cobranzas para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico de las estrategias de control de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017

Diagnosticar la liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017

Describir las estrategias de control de cobranza para mejorar la liquidez de en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

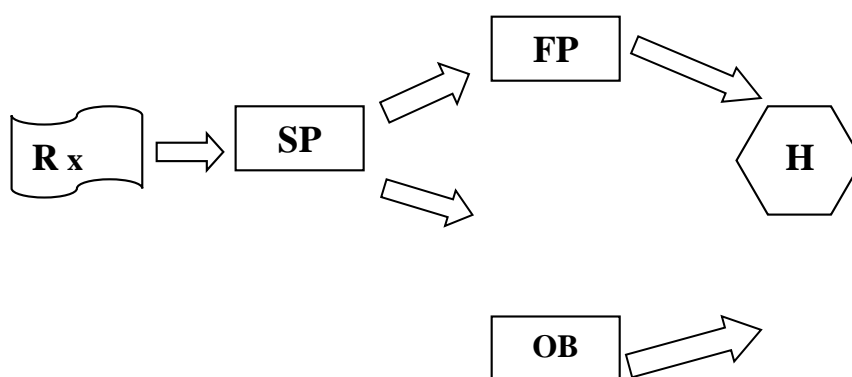
2.1.1. Tipo de investigación.

El presente estudio es de tipo descriptiva – correlacional, al describirse en la realidad problemática la manera en cómo funciona la empresa efectuando las operaciones comerciales de manera específica las operaciones de crédito, es decir se ha descrito el sistema actual de créditos que se desarrolla en la empresa de estudio y ha permitido hacer una descripción detallada sobre los hecho en función de la recopilación de los datos e información correspondiente y va permitió hacer una correlación para determinar el nivel de incidencia de una variable sobre la otra.

2.1.2. Diseño de la investigación.

El trabajo de investigación es de diseño no experimental por lo cual, la empresa se observará en su ambiente natural y en su realidad.

Mediante el gráfico siguiente se muestra la realidad que engloba el tema a investigar, para ello se ha analizado la situación problemática, formulando el problema hallado y estableciendo los objetivos que se quiere lograr con esta investigación, para facilitar la posible solución.



Dónde:

R_x = Realidad

SP= Situación problemática

FP= Formulación del problema

OB= Objetivos

H_y= Hipótesis

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población.

Para la presente investigación la población está representada por todo el personal que integran la caja Trujillo Agencia Moshoqueque de la ciudad de Chiclayo que son 19 trabajadores y según administración hay un (1) administrador y gerente de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque de la Ciudad como muestra se ha tomado a la totalidad de la población por no ser relevante.

2.2.2. Muestra:

Es así que la muestra que se recolectara para obtener información asciende a 19 trabajadores que integran la caja Trujillo Agencia Moshoqueque por presentar una población mínima, quienes son los representantes legales que integran la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque. Así como también se recolectará información de los 2 representantes Administrador y gerente de la caja Trujillo Agencia Moshoqueque de la ciudad de Chiclayo.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente

Estrategias de control de cobranza

Variable Dependiente

Liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque

2.3.2. Operacionalización

Tabla 01*Operacionalización de Variable Independiente*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS	ESCALA
Estrategias de control de cobranza	Ejecución/acciones	Análisis del caso	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque está realizando un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes y clientes potenciales?	Encuesta / Cuestionario	1) Muy de acuerdo 2) De Acuerdo 3) Desacuerdo 4) Muy desacuerdo 5) NI de acuerdo ni desacuerdo
		Contacto con el Cliente	¿Considera que la Empresa realizar un oportuno y frecuente contacto con el cliente?		
		Diagnostico	¿Es importante que la Empresa conozca cual son las limitaciones para realizar una cobranza efectiva a sus clientes?		
		Creación de alternativa	¿Considera que la Empresa ofrece alternativas de solución para crear una cultura de pago del cliente?		
		Compromiso de pago	¿Considera que la Entidad está realizando negociaciones con sus clientes para determinar la forma y el fondo para cumplir con sus compromisos?		
		Cumplimiento pago	¿Considera que la Entidad muestra consistencia en el proceso de gestión de cobranza a sus clientes		

	Seguimiento del caso	¿Considera que la Entidad está realizando seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?
	Cobranza personal	¿Considera que la Empresa realiza cobranzas directas a sus clientes?
	Intermediarios	¿Considera que los gestores de negocios de la Empresa deben realizar las cobranzas a sus clientes?
Formas de cobranza	Intermediación Bancaria	¿Considera que la intermediación bancaria es más accesible para la gestión de cobranzas?
	Por correo postal o electrónico	¿Es conveniente que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque realice sus cobranzas por correo o postal a sus clientes?
	Centros de recaudación.	¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?
	Cobranza formal	¿Considera que la cobranza formal es suficiente para realizar la cobranza de los clientes?
Tipos control cobranza	Cobranza judicial	¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?
	Cobranza extra judicial	¿Es apropiado llegar a una cobranza extrajudicial para la recuperación de los préstamos?

Tabla 02:*Operacionalización de Variable Dependiente*

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS	ESCALA
Liquidez	Ciclo de efectivo	Ciclo operativo	¿En la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque relacionan la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?	Encuesta / Cuestionario Análisis Documentos / Ficha de Análisis	1) Muy de acuerdo 2) De Acuerdo 3) Desacuerdo 4) Muy desacuerdo 5) NI de acuerdo ni desacuerdo
		Verificación	¿Verifican los inventarios o las cuentas por cobrar en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque?		
	Evaluación	¿Evalúan los días promedio de pago en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque?			
	Capital neto de trabajo		¿En la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque se estima periódicamente el capital de trabajo para determinar el excedente de activos corrientes?		
			¿La estimación del capital del trabajo depende del ciclo operacional de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque?		
	Razón de liquidez		¿La estimación del capital del trabajo le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque medir el equilibrio patrimonial?		
			¿La Caja Trujillo Agencia Moshoqueque estima periódicamente la razón corriente para medir el grado de liquidez?		
	Razón corriente		¿La razón corriente le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar el flujo de efectivo?		
		¿La razón corriente le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque hacer frente a los pagos de sus acreedores de forma oportuna?			

Prueba rápida o ácida	¿Caja Trujillo Agencia Moshoqueque calcula periódicamente la prueba ácida para determinar su capacidad de pago a corto plazo?
	¿La estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque pagar obligaciones sin tener que recurrir a la venta de bienes?
	¿La estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar la liquidez?
Prueba súper ácida	¿Caja Trujillo Agencia Moshoqueque calcula periódicamente la prueba súper ácida para determinar el número de unidades monetarias en activos efectivamente líquidos?
	¿La estimación de la prueba súper ácida le permite a Caja Trujillo Agencia Moshoqueque responder a sus deudas a corto plazo?
	¿La estimación de la prueba súper ácida le permite a Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar la liquidez?

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

La recopilación de información, será realizada mediante de las siguientes técnicas:

Encuesta: esta técnica permitió recabar información mediante diversas preguntas cerradas, formuladas para llevar a cabo nuestro objetivo de investigación, las cuales fueron aplicadas al personal de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque

Entrevista: esta técnica nos permitió la elaboración de un cuestionario de interrogante orientadas al Administrador y gerente de caja de Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque.

Observaciones: la observación fue dada en las visitas realizadas a la Caja Trujillo objeto de estudio, lo que permitió corroborar cómo se realiza la movilidad de la caja e identificar cuál es el control que están llevando.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Este instrumento se dirigió al personal de la de caja de Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, cuyo fin fue recabar información referida al estudio sobre el cual se está desarrollando.

Guía de entrevista: Este instrumento se dirigió al Administrador y Gerente de caja de Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque.

Guía de Observación: Este instrumento facilitó poder anotar información que se estimó relevante de Caja de Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque.

2.5. Procedimiento de Análisis de datos

El método para el análisis de datos será:

a) Proceso de codificación:

Una elaboración de una lista de todas las contestaciones, seguido a ello se reforzaron las contestaciones listadas, para asignarles un cifrado respectivo de acuerdo a cada interrogativa y contestación.

b) Tabulación de resultados:

Los softwares utilizados serán Microsoft Excel y SPSS versión 21, los cuales nos proporcionarán tablas de frecuencia y porcentajes para un mayor entendimiento de la información recolectada.

c) Representación gráfica de los resultados:

Las representaciones de los resultados se darán mediante figuras o gráficos estadísticos proporcionados por las tablas de frecuencia y porcentajes.

2.6. Aspectos Éticos

En el correspondiente estudio, se considerarán estos seguidos aspectos éticos:

- a) Los participantes en la investigación serán informados en detalle sobre la intencionalidad y objetivos y determinarán su voluntad de participar asumiendo sus derechos y responsabilidades.
- b) Se asegurará la confidencialidad y reserva de identificación sobre los sujetos que contribuyan con el estudio.
- c) El investigador asumirá la responsabilidad por efectos y consecuencias que surjan por el proceso de investigación producto de la interacción con los participantes.
- d) La interacción social con los participantes será de manera que no se promueva acciones que influyan en las respuestas de estos.

2.7. Criterios de rigor científico

Los parámetros de científicidad a ser usados en este trabajo de investigación son:

a. Credibilidad

Alude a la utilización de diálogos y observancias entre los investigadores y los sujetos relacionados con la investigación, de manera que permita recabar información significativa, y esta se valide y reconozca verídica acerca de lo que piensan y sienten.

b. Confiabilidad

Alude a una metodología que permite al investigador darle uso a una ruta que haya elaborado otro investigador. Partiendo de ello, la documentación y registros que se utilizarán, deberán tener relación con el estudio que se está realizando.

Además, esta metodología, permite por medio de esa información y datos poder llegar a una conclusión semejante.

c. Transferibilidad

Permite que se realicen ampliaciones de los resultados alcanzados en una investigación con respecto a otras situaciones y sujetos de investigación; los sujetos son aquellos que toman la decisión de si pueden darles uso a los resultados para otros ámbitos. Por lo cual se necesita de una descripción minuciosa de la zona de intervención, asimismo una descripción minuciosa de los sujetos participantes. Con ello, la transferibilidad asegura la semejanza de los resultados en diferentes ámbitos.

d. La validez

Este criterio genera que los instrumentos y procedimientos sean utilizados de forma adecuada y fidedigna, de esa manera se asegura que los resultantes de la investigación sean estudiados de manera apropiada. Asegura que lo observado esté relacionado a lo que se desea observar, así también asegura que las variables sean denominadas de manera apropiada. Por lo cual la validez está correspondida con la exactitud.

e. Confiabilidad

Proporciona a los instrumentos empleados y los resultados obtenidos en la investigación la confiabilidad correspondiente, lo cual genera mediciones precisas y factibles. Además, permite que los resultados tengan independencia frente a la situación de la investigación. Por consiguiente, la confiabilidad se entiende como el acuerdo que se presenta en el análisis y entendimiento que se adquiere de diversos evaluadores y observadores.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de resultados (Tablas y Figuras)

3.1.1. Resultados sobre Estrategia de Cobranza

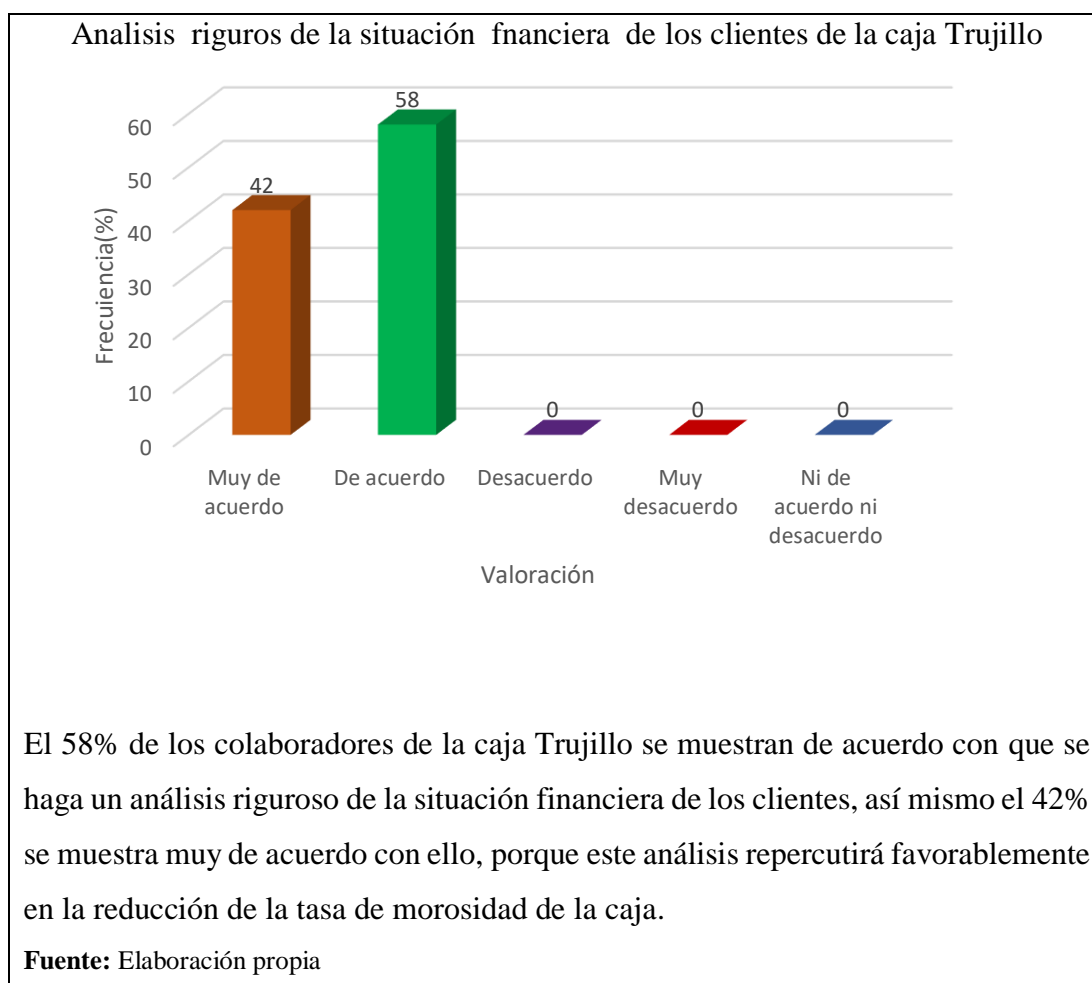
1) Análisis de la situación financiera de sus clientes

Tabla 03:

Análisis riguroso de la situación financiera de los clientes de la caja Trujillo.

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	8	42
De acuerdo	11	58
Desacuerdo	0	0
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



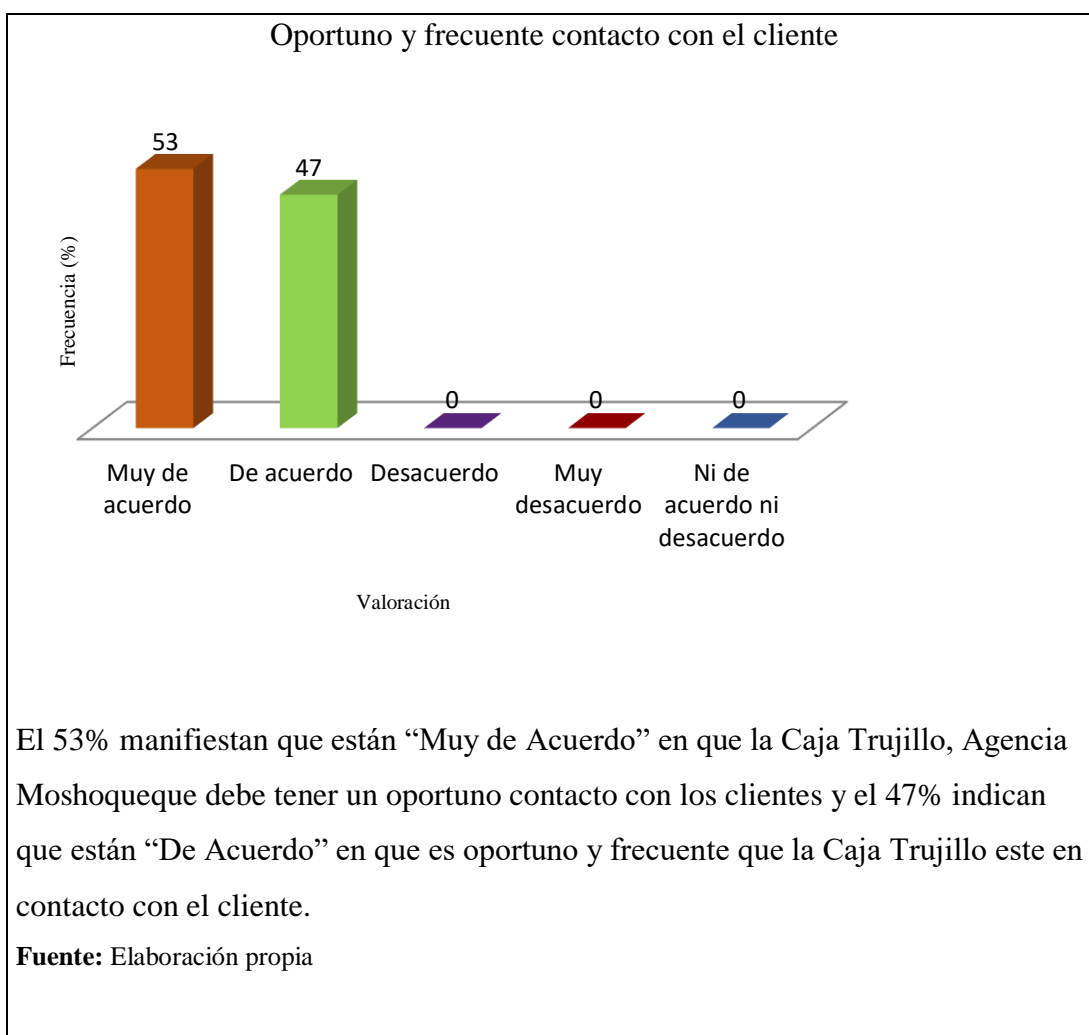
2) Oportuno y frecuente contacto con el cliente

Tabla 04:

Oportuno y frecuente contacto con el cliente

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	10	53
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	0	0
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



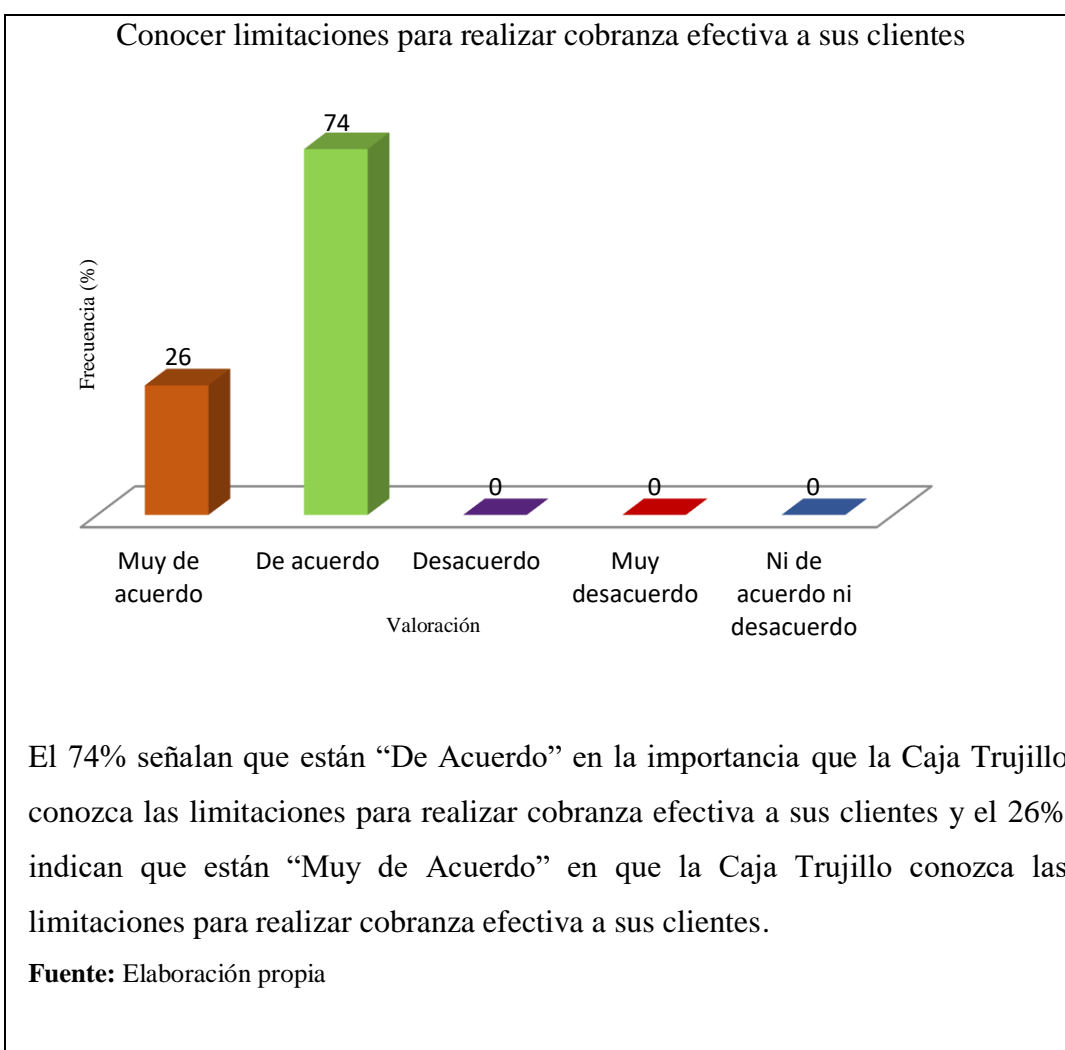
3) Conocer limitaciones para realizar cobranza efectiva a sus clientes

Tabla 05:

Conocer limitaciones para realizar cobranza efectiva a sus clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	5	26
De acuerdo	14	74
Desacuerdo	0	0
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



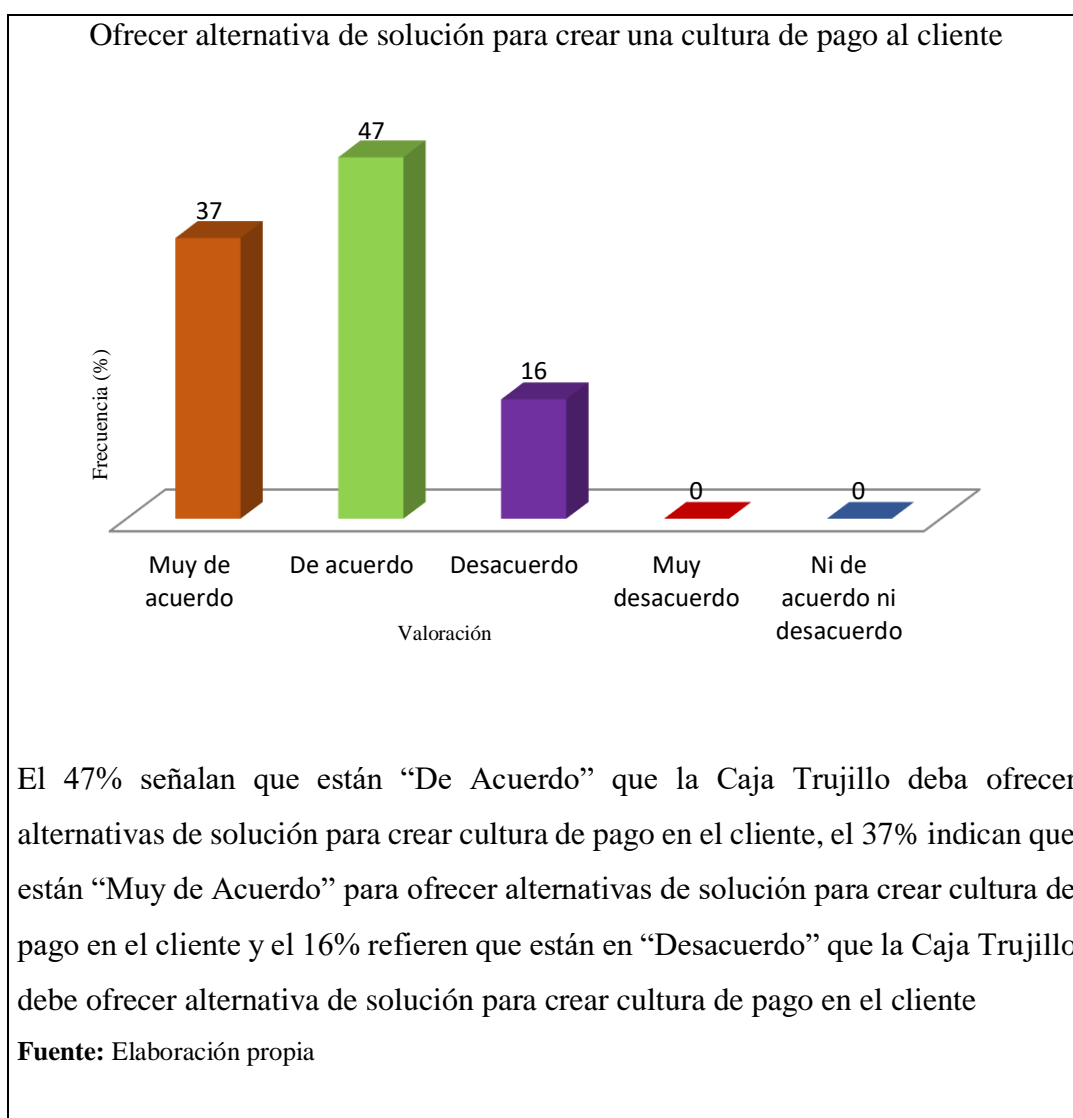
4) Ofrecer alternativa de solución para crear una cultura de pago al cliente

Tabla 06:

Ofrecer alternativa de solución para crear una cultura de pago al cliente

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	7	37
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	3	16
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia

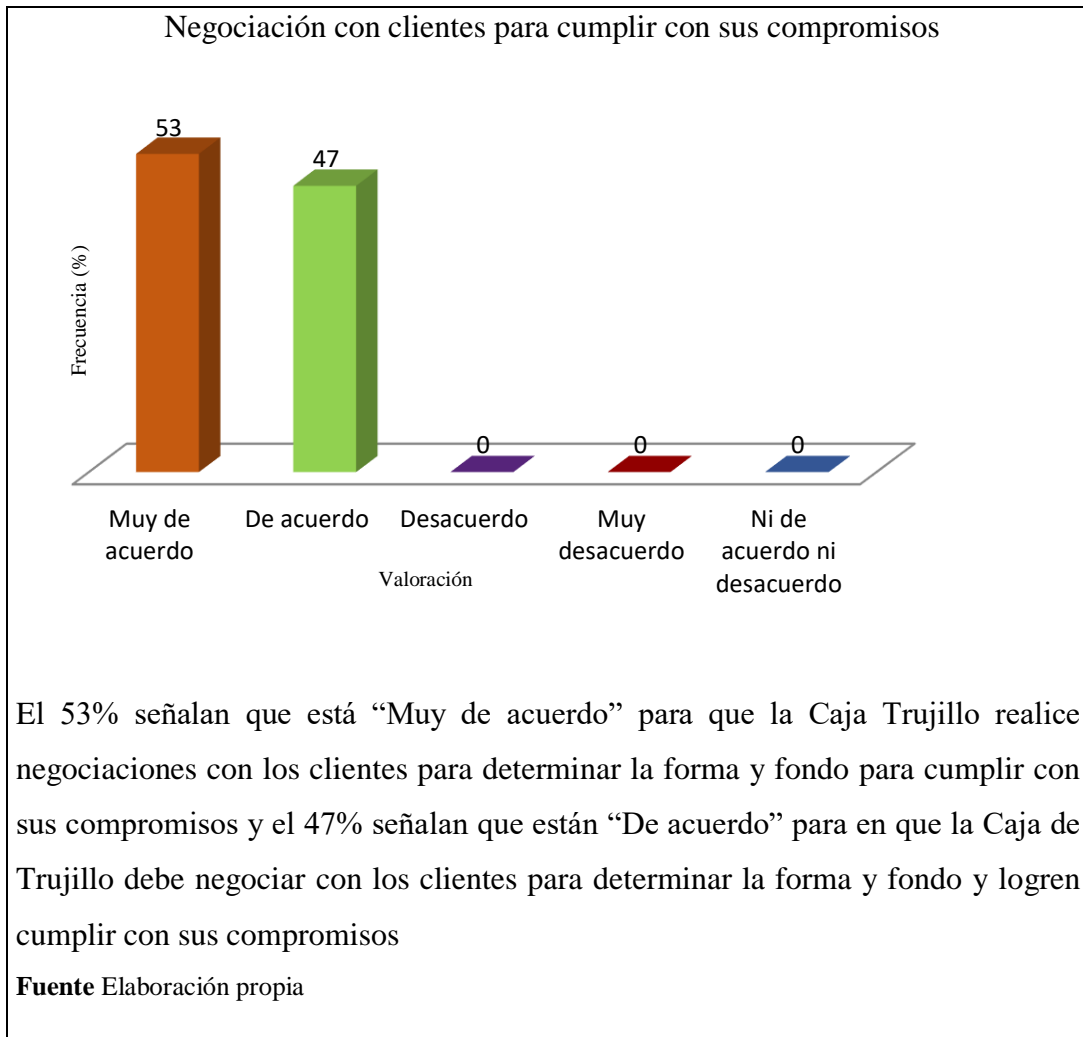


5) Negociaciones con clientes para determinar la forma y fondo para cumplir con sus compromisos

Tabla 07:
Negociación con clientes para cumplir con sus compromisos

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	10	53
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	0	0
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



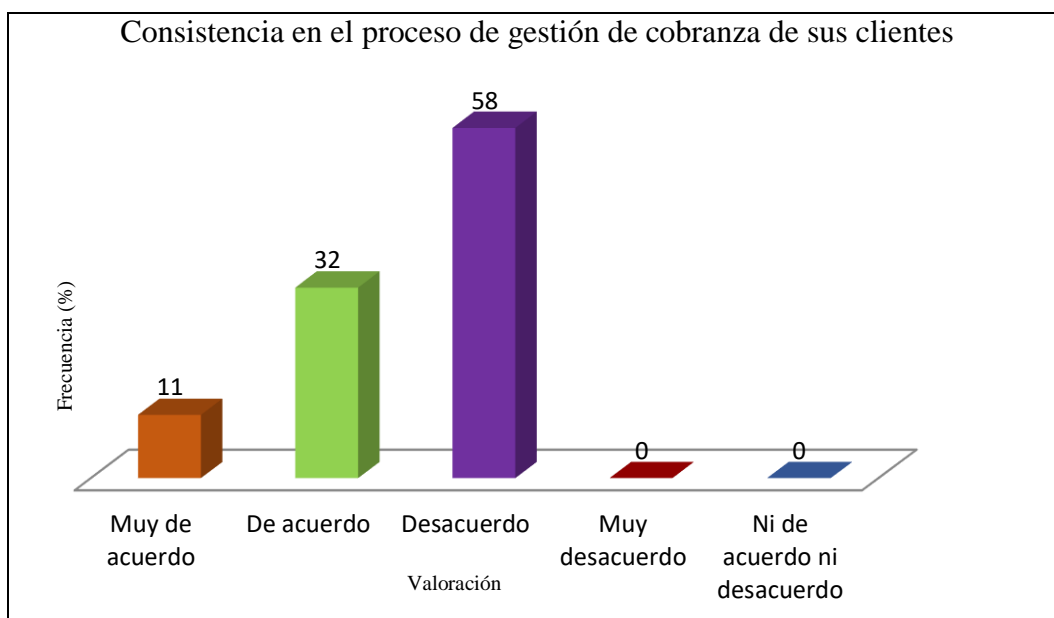
6) Consistencia en el proceso de gestión de cobranza de sus clientes

Tabla 08:

Consistencia en el proceso de gestión de cobranza de sus clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	2	11
De acuerdo	6	32
Desacuerdo	11	58
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



El 58% señalan que está en “Desacuerdo” que la Caja Trujillo muestra consistencia en el proceso de gestión de cobranza de sus clientes, el 32% indican que están “De Acuerdo” que la Caja Trujillo muestra consistencia en el proceso de gestión de cobranza y el 10% manifiestan que están “Muy de Acuerdo” que la Caja Trujillo muestra consistencia en el proceso de gestión de cobranza de sus clientes.

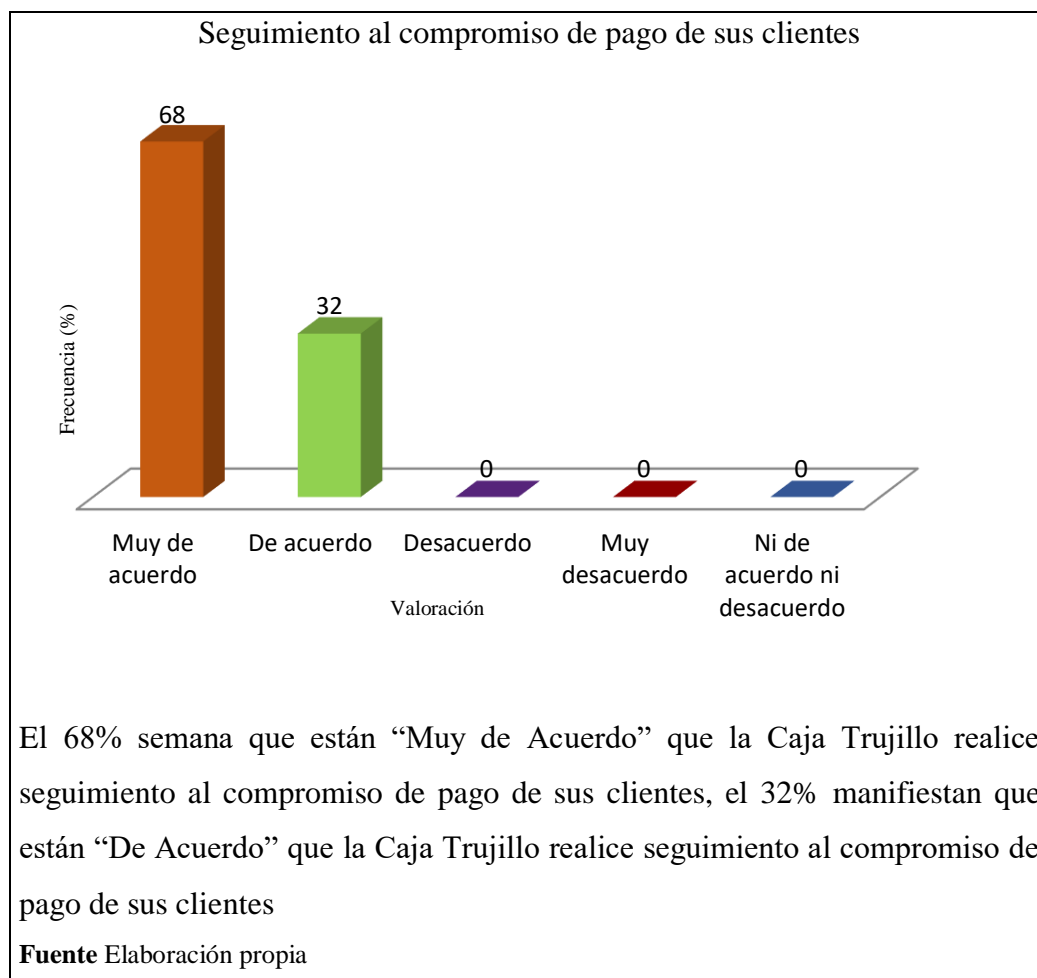
Fuente Elaboración propia

7) Seguimiento al compromiso de pago de sus clientes

Tabla 09:
Seguimiento al compromiso de pago de sus clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	13	68
De acuerdo	6	32
Desacuerdo	0	0
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia

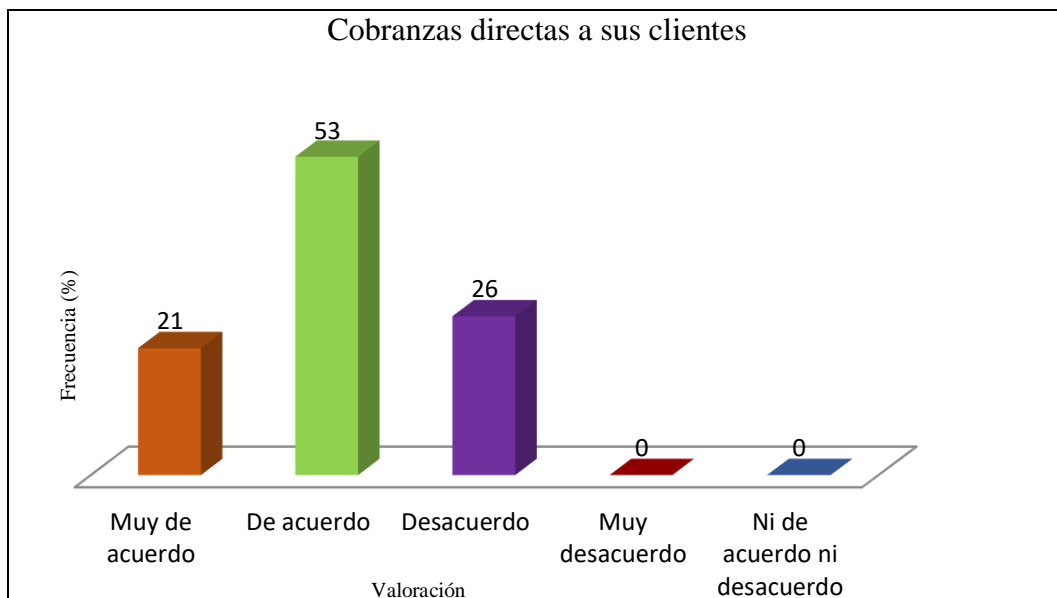


8) Cobranzas directas a sus clientes

Tabla 10:
Cobranzas directas a sus clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	4	21
De acuerdo	10	53
Desacuerdo	5	26
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



El 53% señalan que están “De acuerdo” que al Caja Trujillo debe realizar cobranzas directas a sus clientes, el 26% indican que están en “Desacuerdo” que al Caja Trujillo debe realizar cobranzas directas a sus clientes, y el 21% manifiesta que están “Muy de Acuerdo” que la Caja Trujillo debe realizar cobranzas directas a sus clientes.

Fuente Elaboración propia

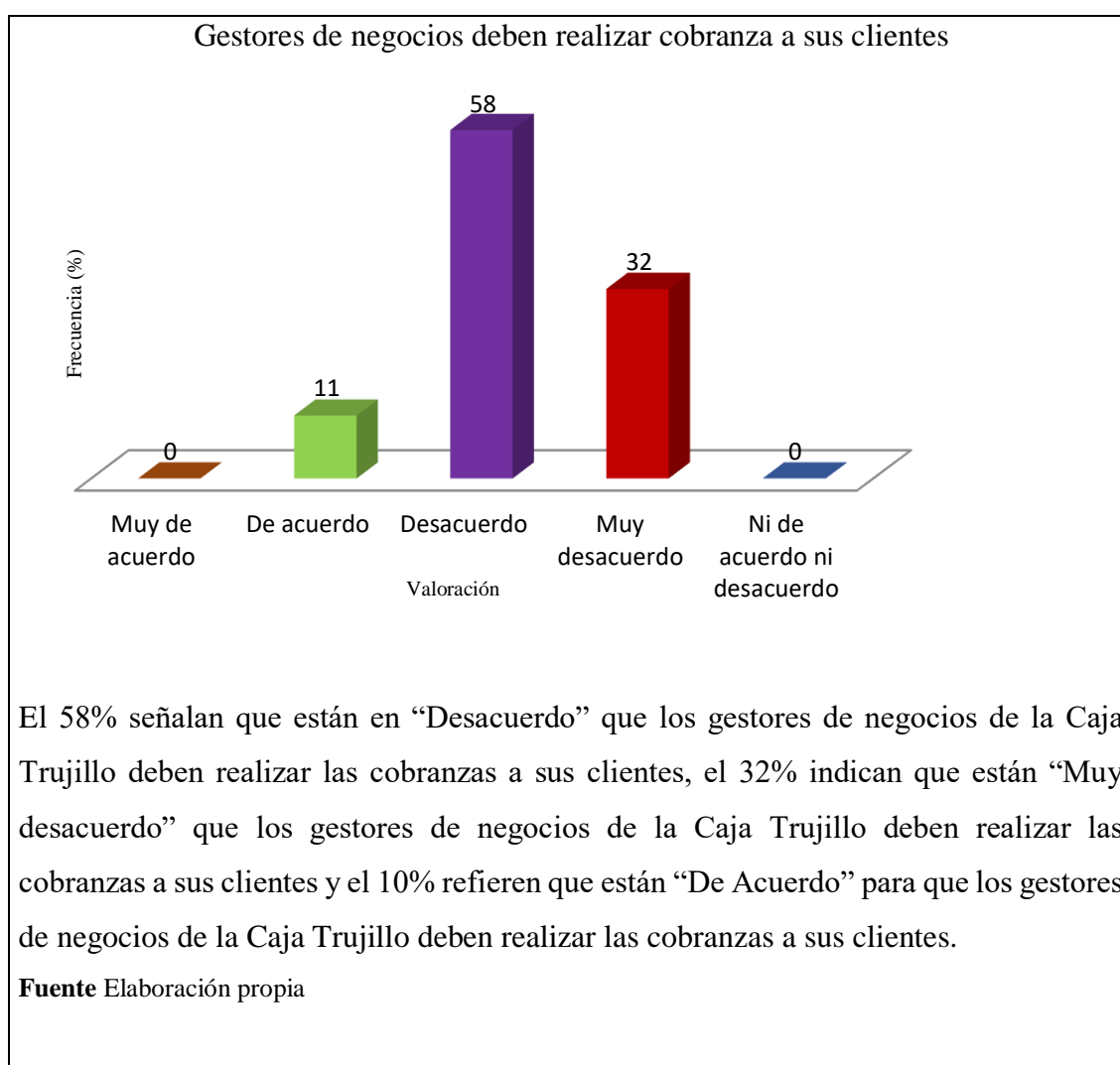
9) Gestores de negocios deben realizar las cobranzas a sus clientes

Tabla 11:

Gestores de negocios deben realizar cobranza a sus clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	10
Desacuerdo	11	58
Muy desacuerdo	6	32
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



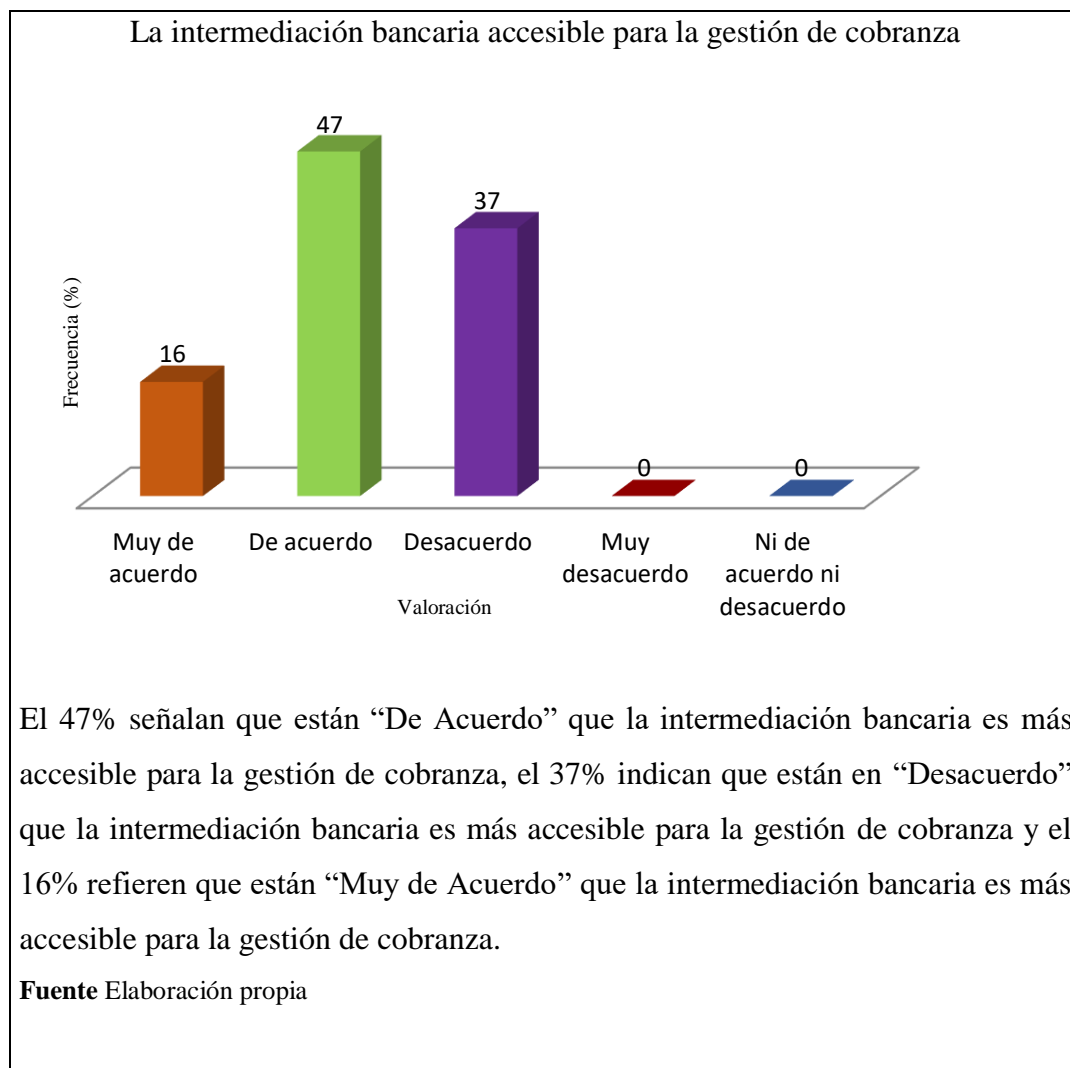
10) La intermediación bancaria accesible para la gestión de cobranza

Tabla 12:

La intermediación bancaria accesible para la gestión de cobranza

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	3	16
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	7	37
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



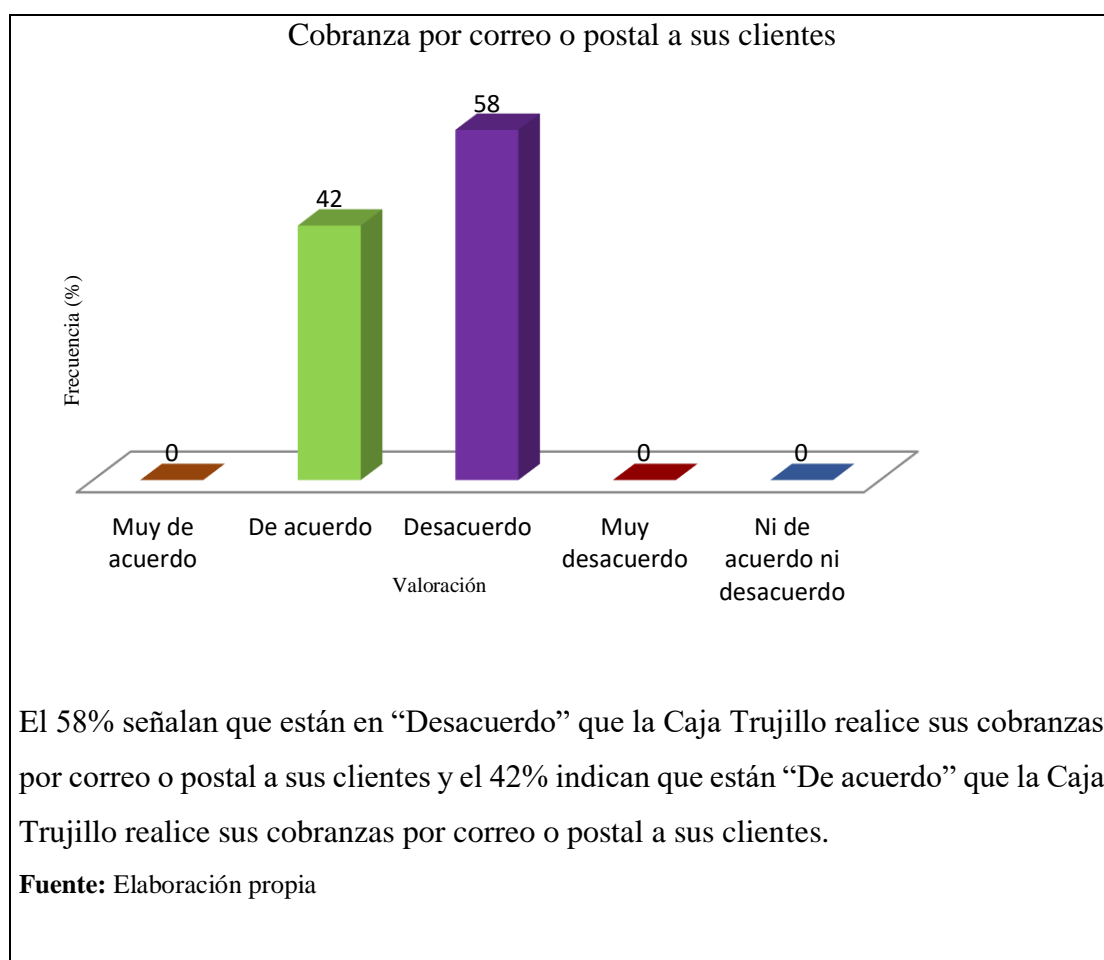
11) Realizar cobranza por correo o postal a sus clientes

Tabla 13:

Cobranza por correo o postal a sus clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	8	42
Desacuerdo	11	58
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



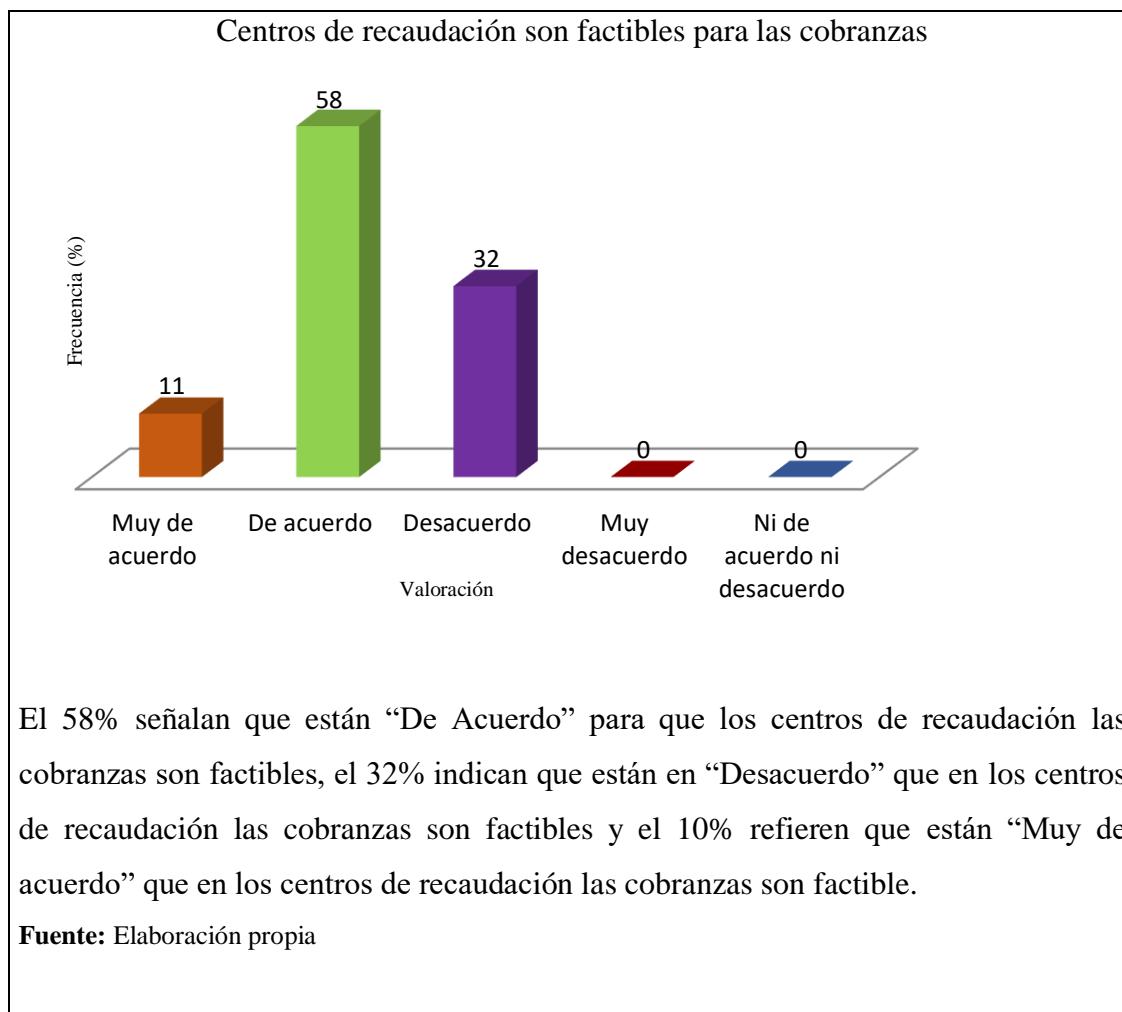
12) Centros de recaudación son factibles para las cobranzas

Tabla 14:

Centros de recaudación son factibles para las cobranzas

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	2	11
De acuerdo	11	58
Desacuerdo	6	32
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



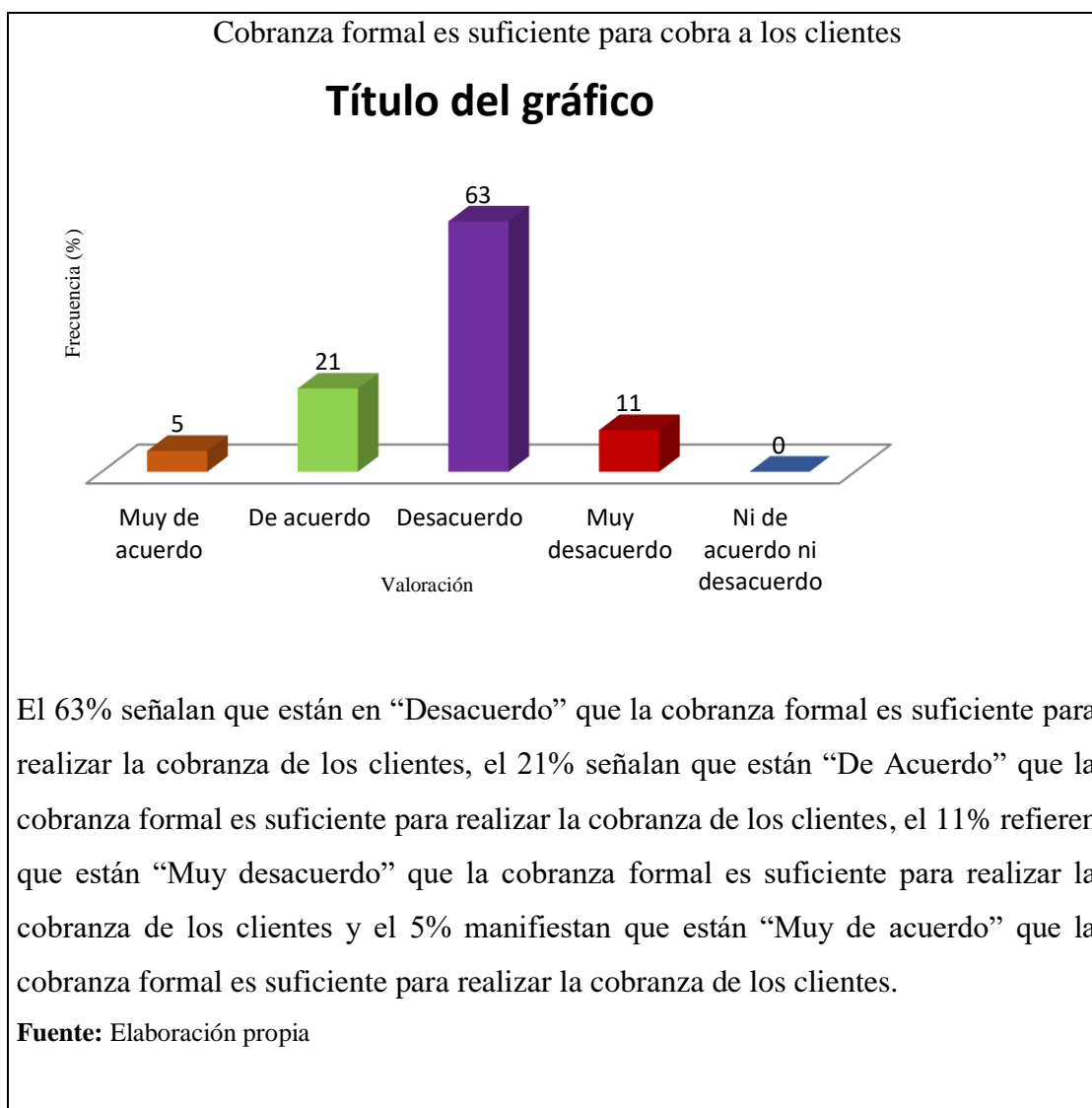
13) Cobranza formal es suficiente para realizar cobranza de los clientes

Tabla 15:

Cobranza formal es suficiente para cobra a los clientes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	1	5
De acuerdo	4	21
Desacuerdo	12	63
Muy desacuerdo	2	11
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



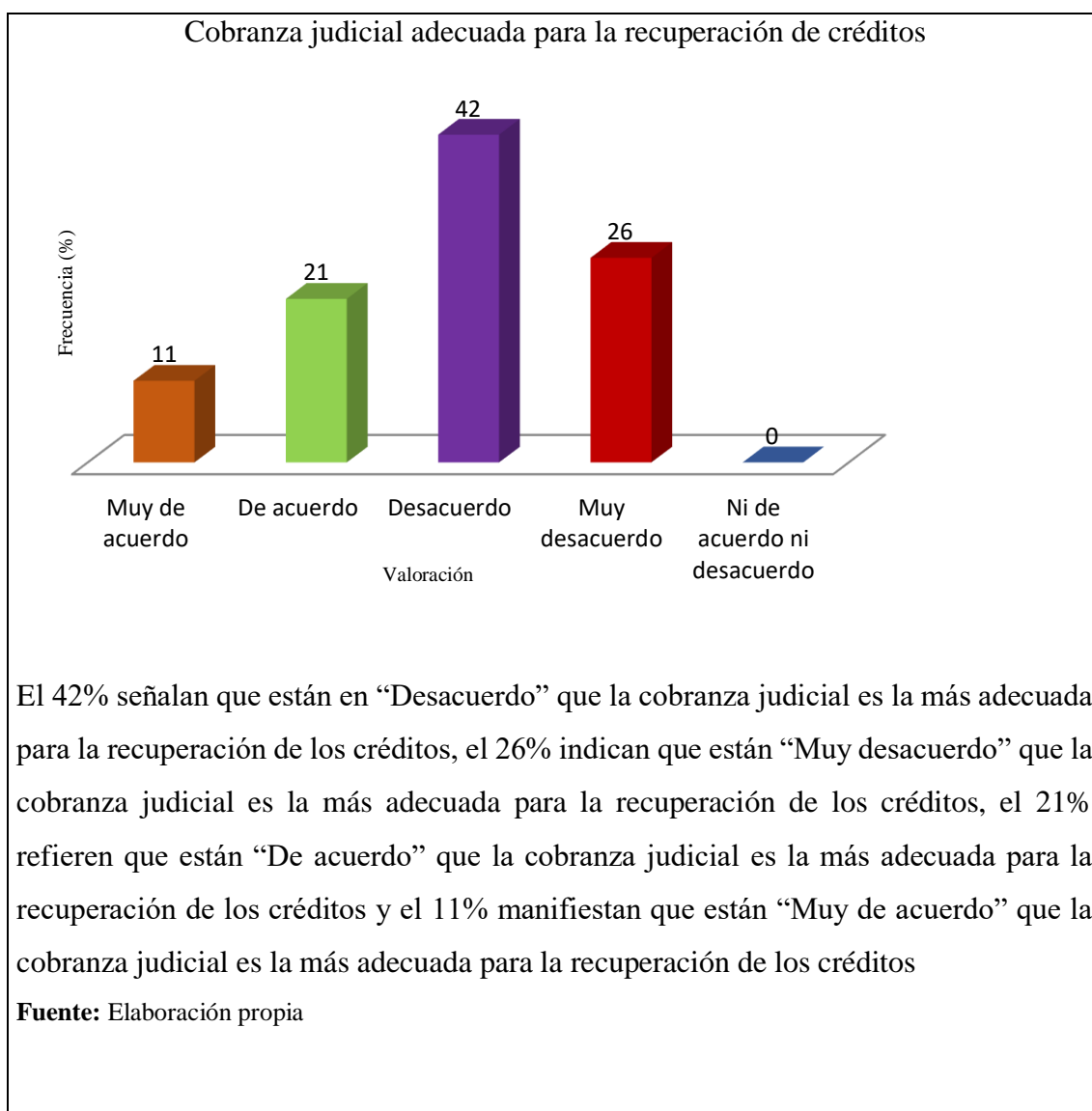
14) Cobranza judicial más adecuada para la recuperación de los créditos

Tabla 16:

Cobranza judicial adecuada para la recuperación de créditos

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	2	11
De acuerdo	4	21
Desacuerdo	8	42
Muy desacuerdo	5	26
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



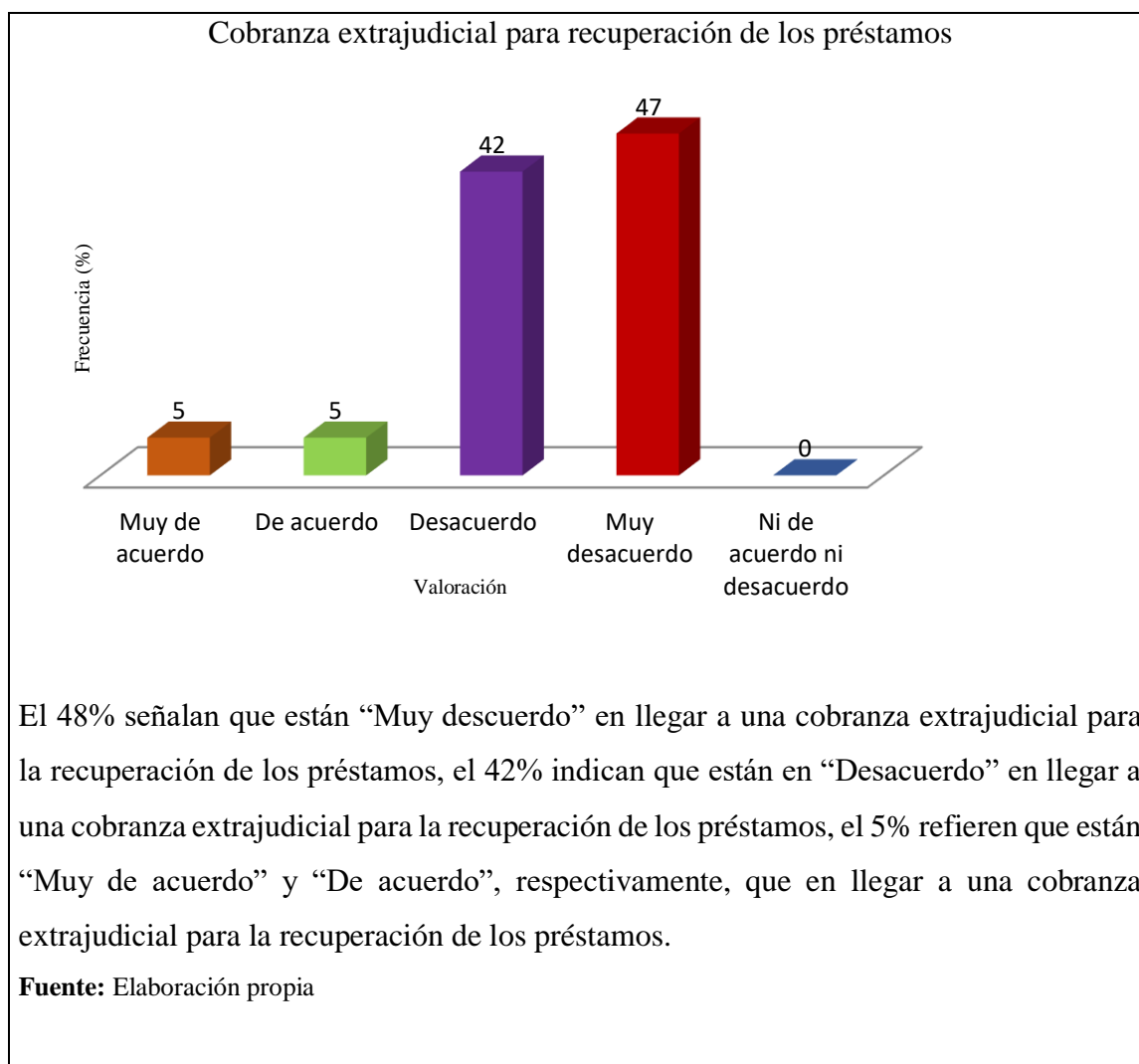
15) Cobranza extrajudicial para recuperación de los préstamos

Tabla 17:

Cobranza extrajudicial para recuperación de los préstamos

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	1	5
De acuerdo	1	5
Desacuerdo	8	42
Muy desacuerdo	9	47
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



3.1.2. Resultados sobre liquidez

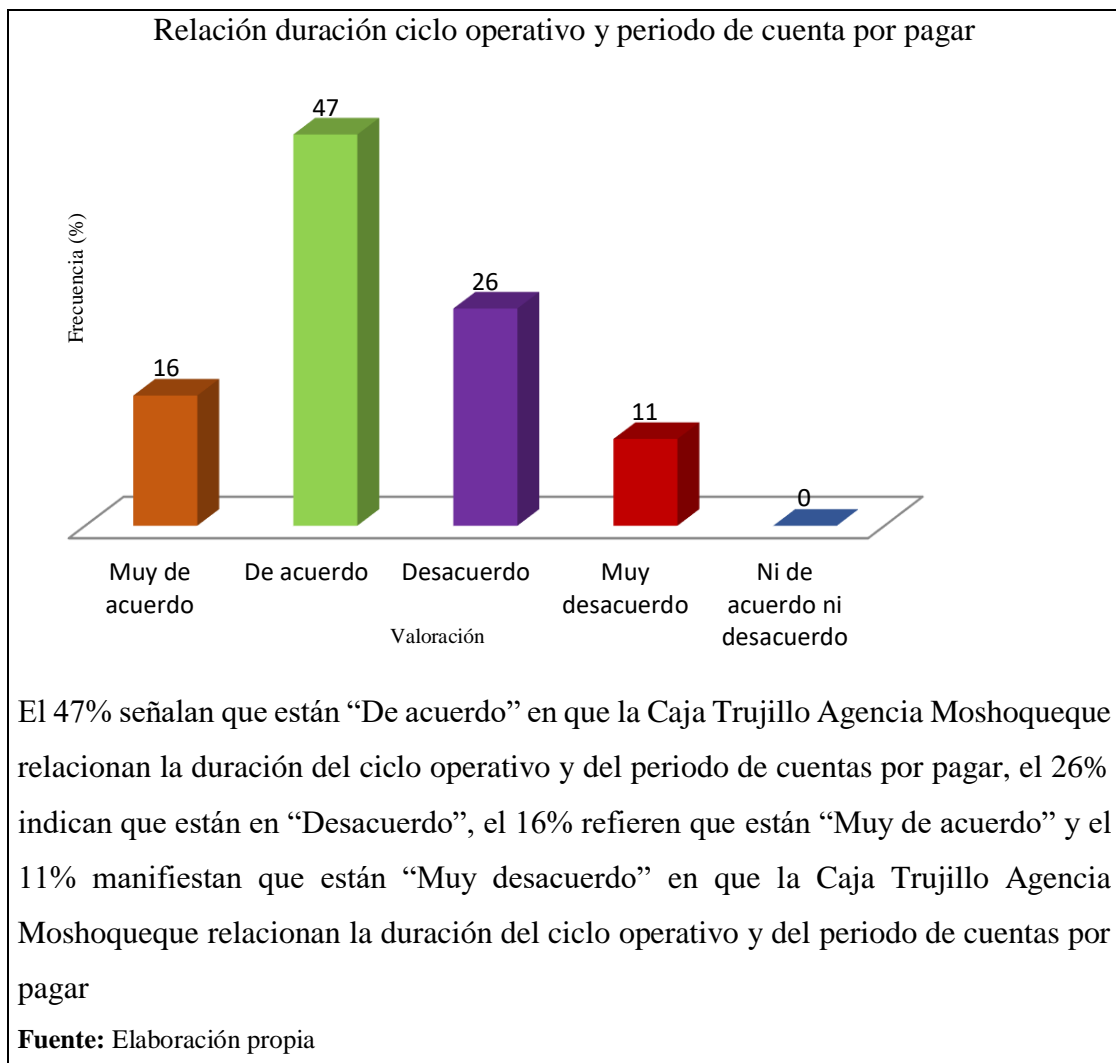
1) Relación duración ciclo operativo y periodo de cuenta por pagar

Tabla 18:

Relación duración ciclo operativo y periodo de cuenta por pagar

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	3	16
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	5	26
Muy desacuerdo	2	11
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



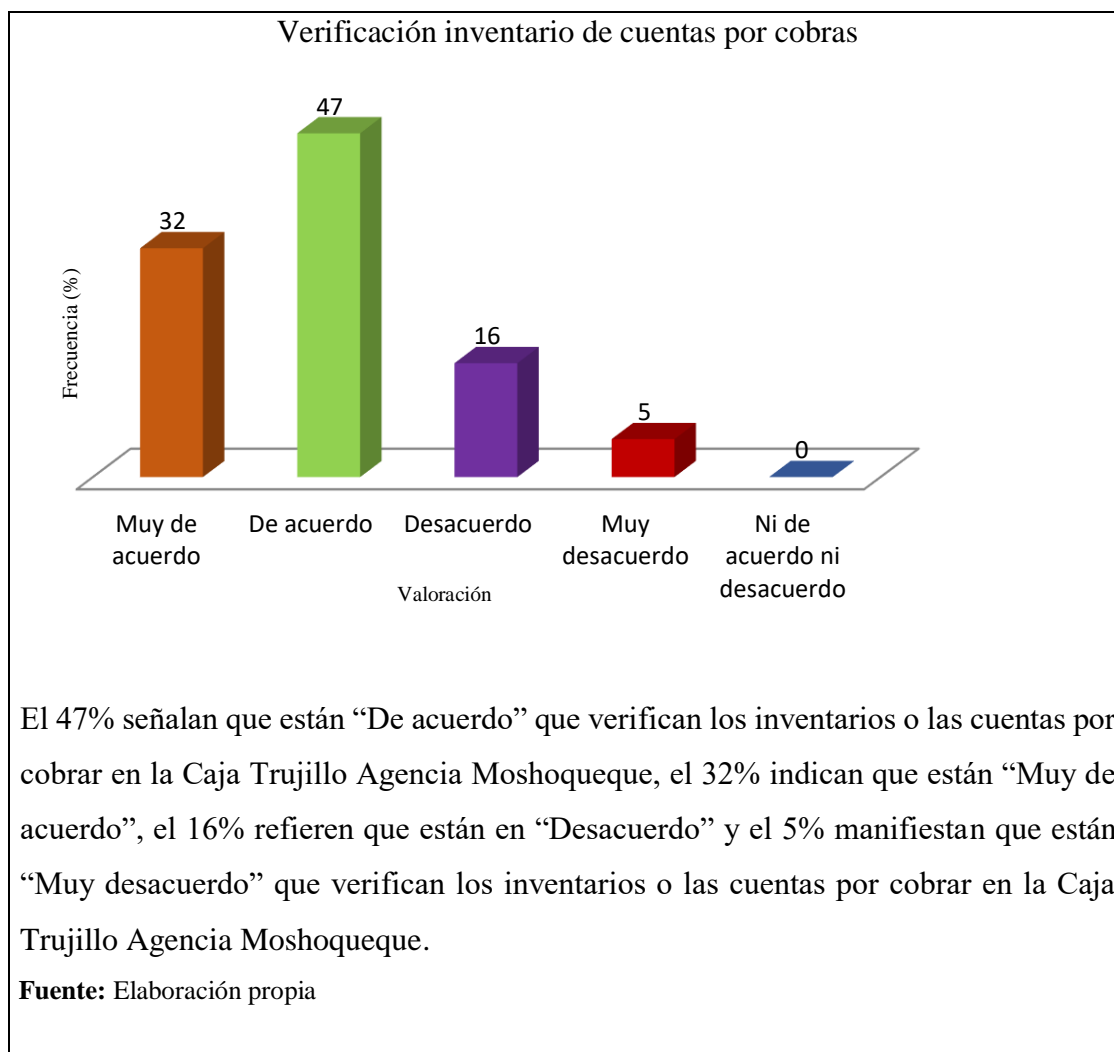
2) Verificación inventario de cuentas por cobras

Tabla 19:

Verificación inventario de cuentas por cobras

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	6	32
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	3	16
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia

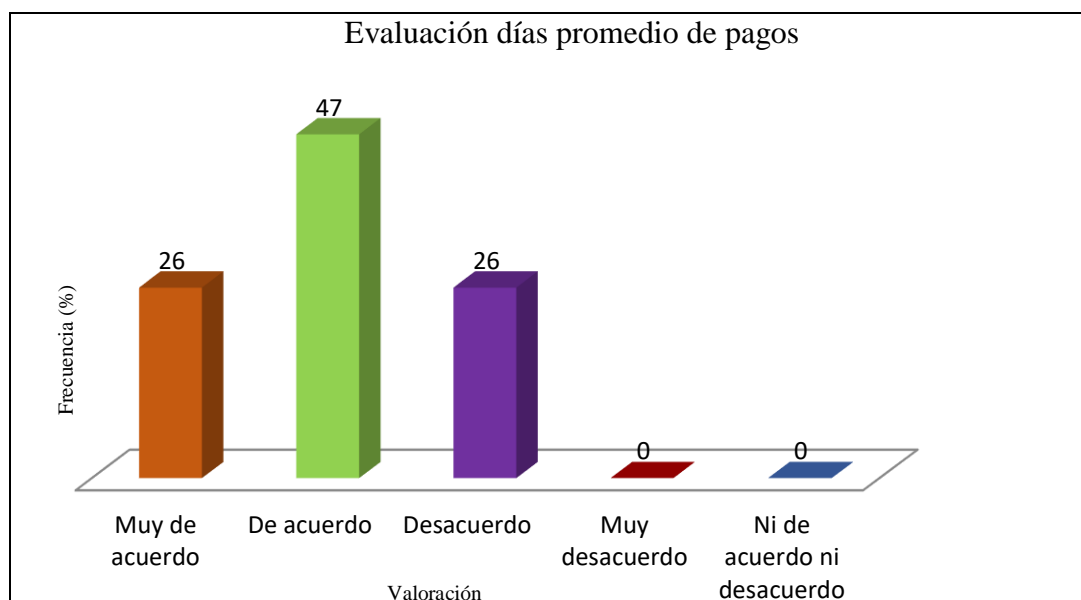


3) Evaluación días promedio de pagos

Tabla 20:
Evaluación días promedio de pagos

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	5	26
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	5	26
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



El 47% señalan que están “De acuerdo que evalúan los días promedio de pago en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque, el 26% indican que están “Muy de acuerdo” y “Desacuerdo”, respectivamente que evalúan los días promedio de pago en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque.

Fuente: Elaboración propia

4) Capital de trabajo y el excedente de activo corriente

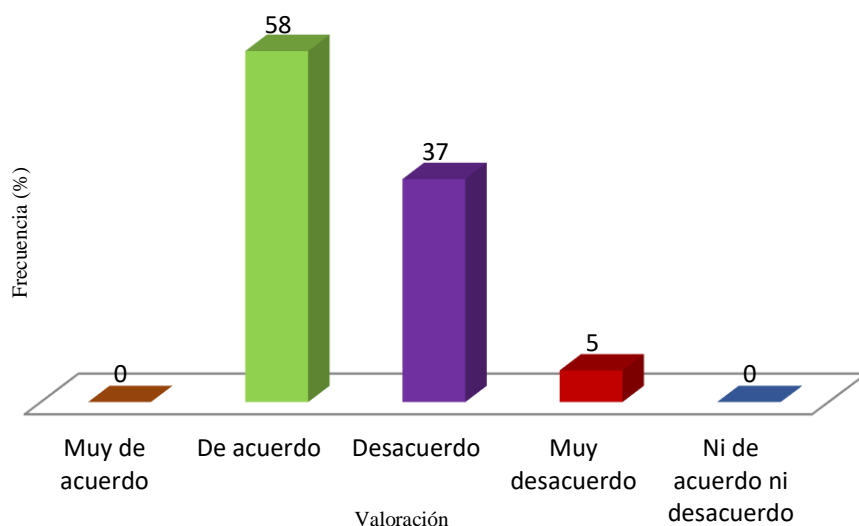
Tabla 21:

Capital de trabajo y el excedente de activo corriente

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	11	58
Desacuerdo	7	37
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: *Capital de trabajo y el excedente de activo corriente*



El 58% señalan que están “De acuerdo” que en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque se estima periódicamente el capital de trabajo para determinar el excedente de activos corrientes, el 37% indican que están en “Desacuerdo” y el 5% refieren que están “Muy desacuerdo” que en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque se estima periódicamente el capital de trabajo para determinar el excedente de activos corrientes.

Fuente: Elaboración propia

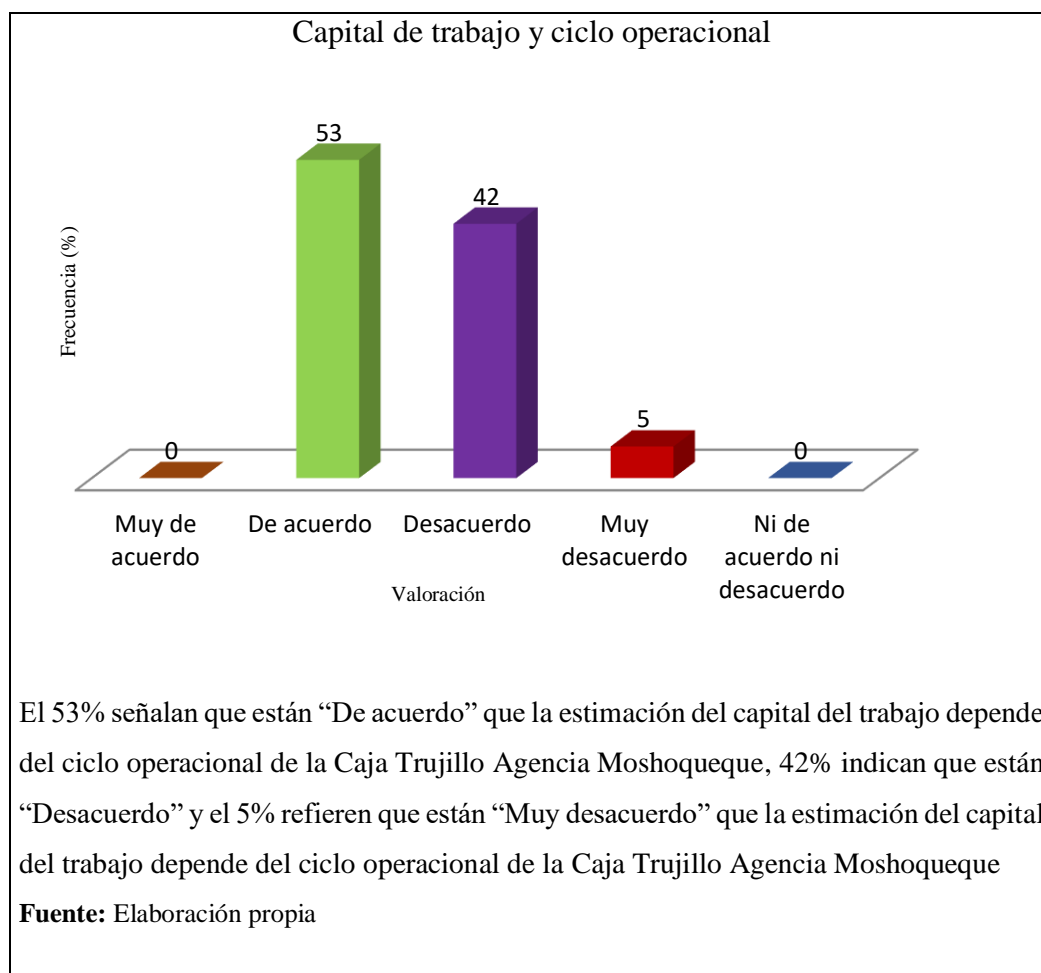
5) Capital de trabajo y ciclo operacional

Tabla 22:

Capital de trabajo y ciclo operacional

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	10	53
Desacuerdo	8	42
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



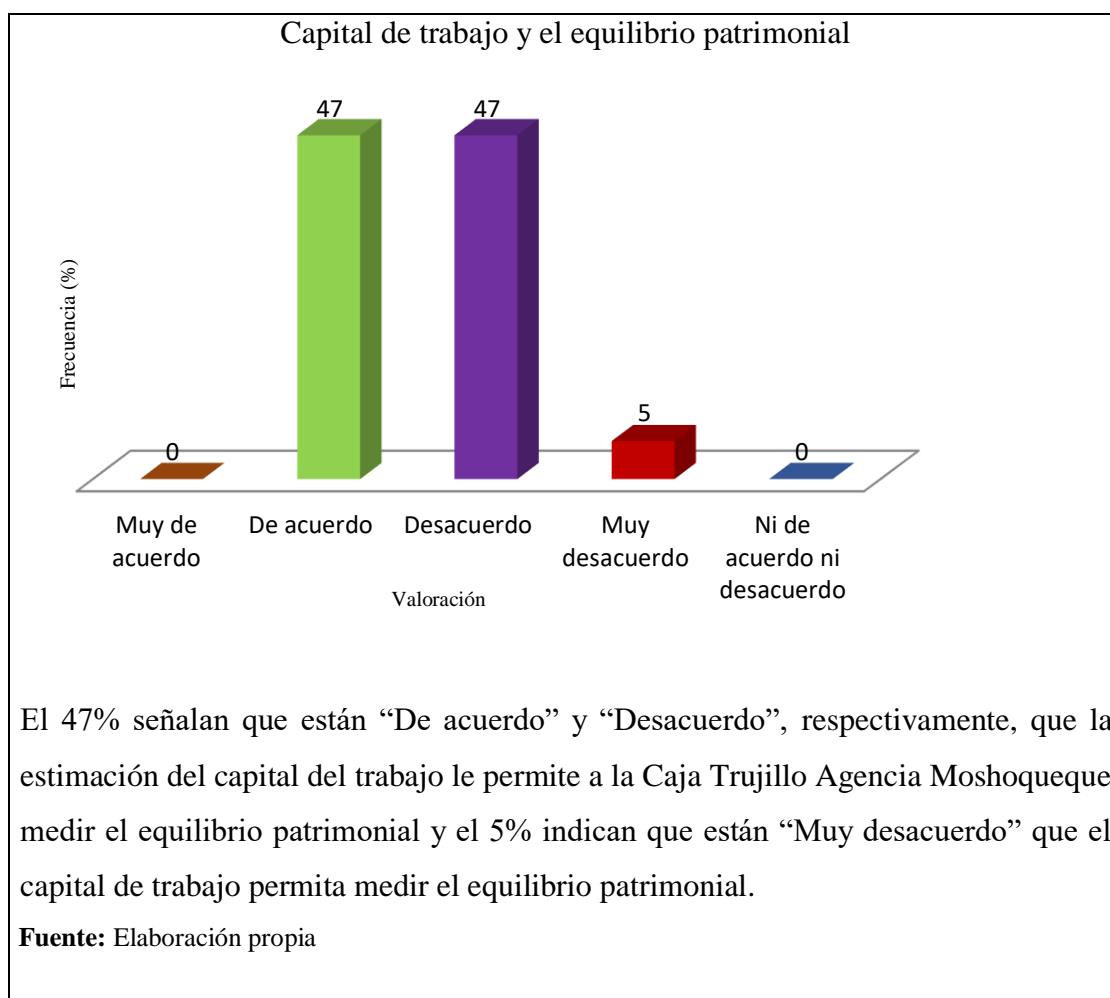
6) Capital de trabajo y el equilibrio patrimonial

Tabla 23:

Capital de trabajo y el equilibrio patrimonial

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	9	47
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



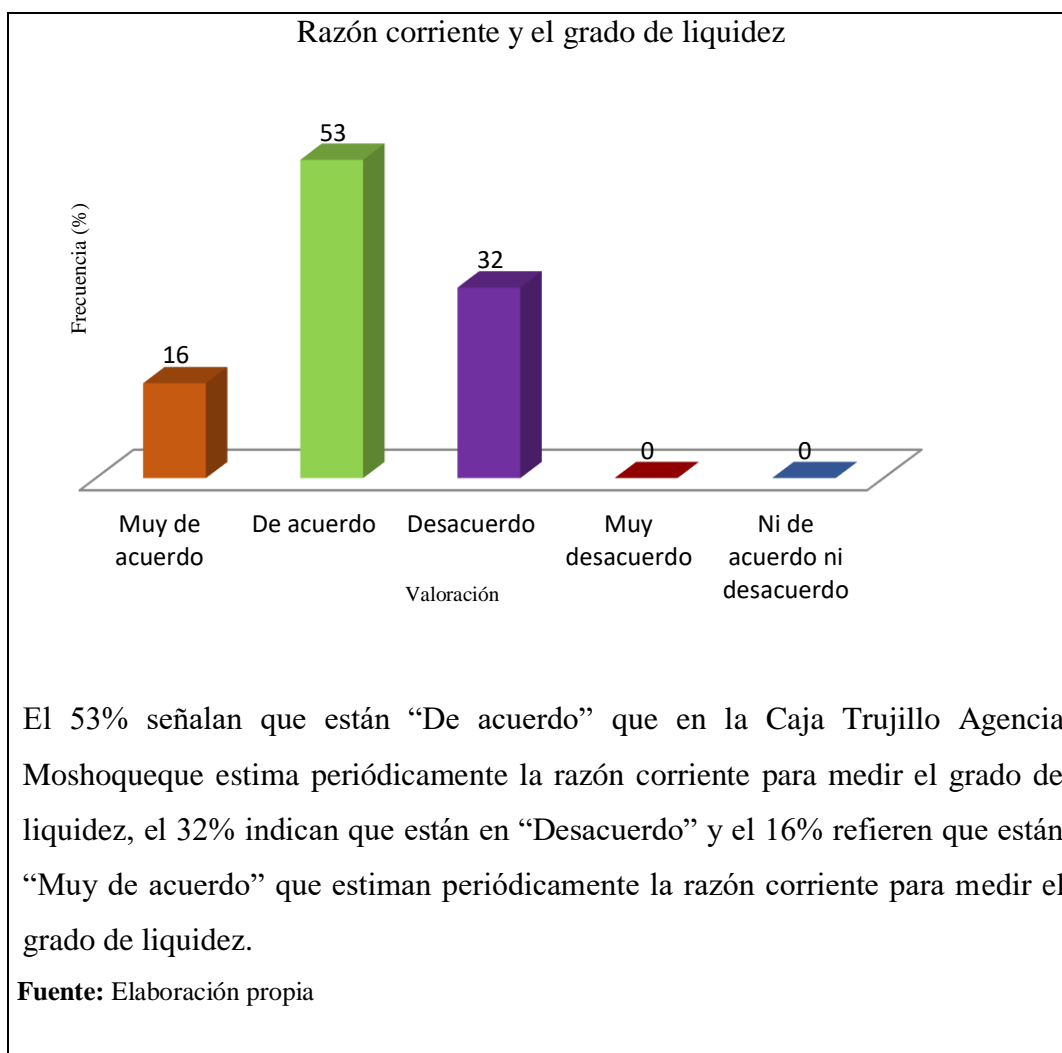
7) Razón corriente y el grado de liquidez

Tabla 24:

Razón corriente y el grado de liquidez

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	3	16
De acuerdo	10	53
Desacuerdo	6	32
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



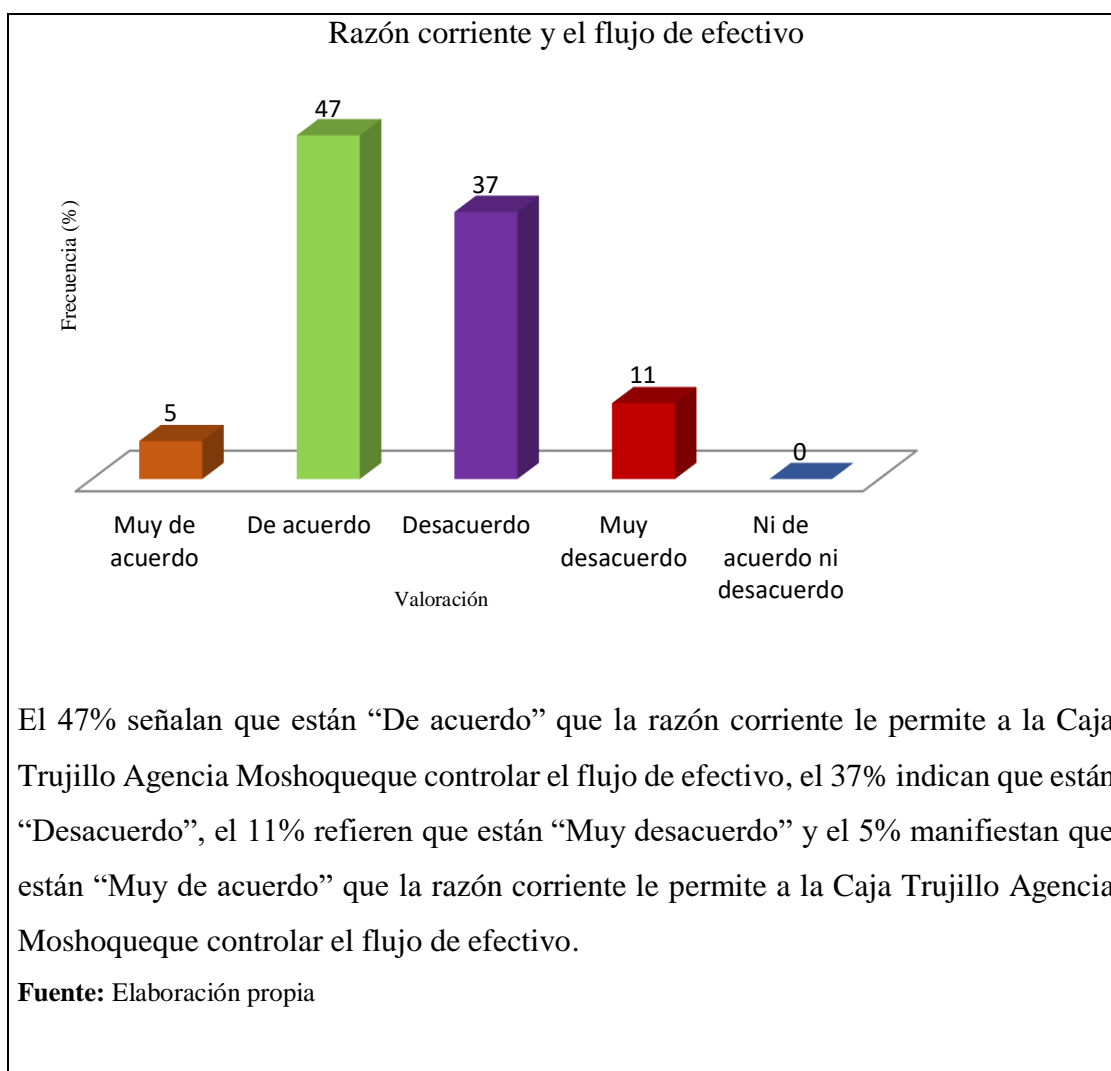
8) Razón corriente y el flujo de efectivo

Tabla 25:

Razón corriente y el flujo de efectivo

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	1	5
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	7	37
Muy desacuerdo	2	11
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



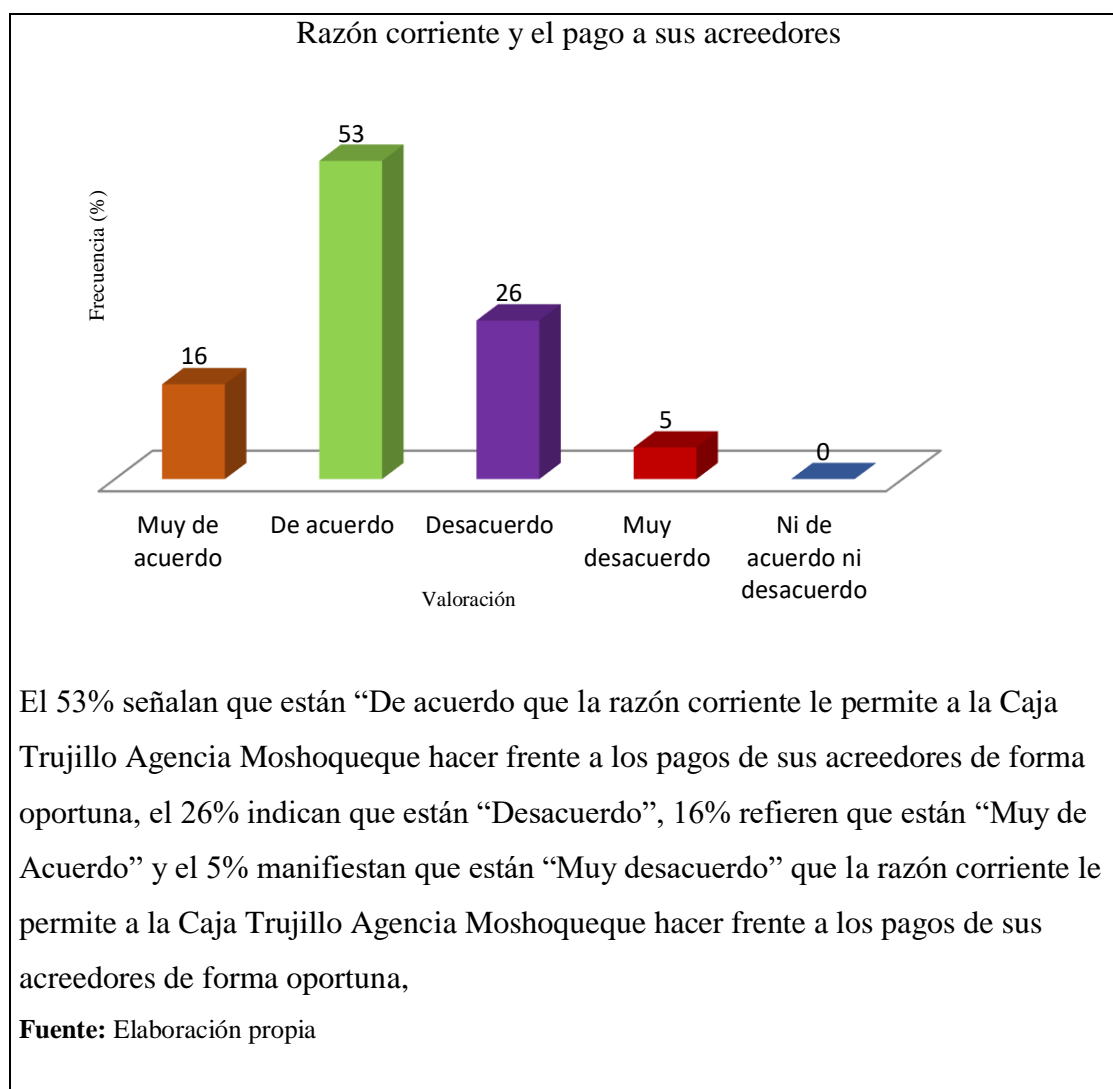
9) Razón corriente y el pago a sus acreedores

Tabla 26:

Razón corriente y el pago a sus acreedores

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	3	16
De acuerdo	10	53
Desacuerdo	5	26
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



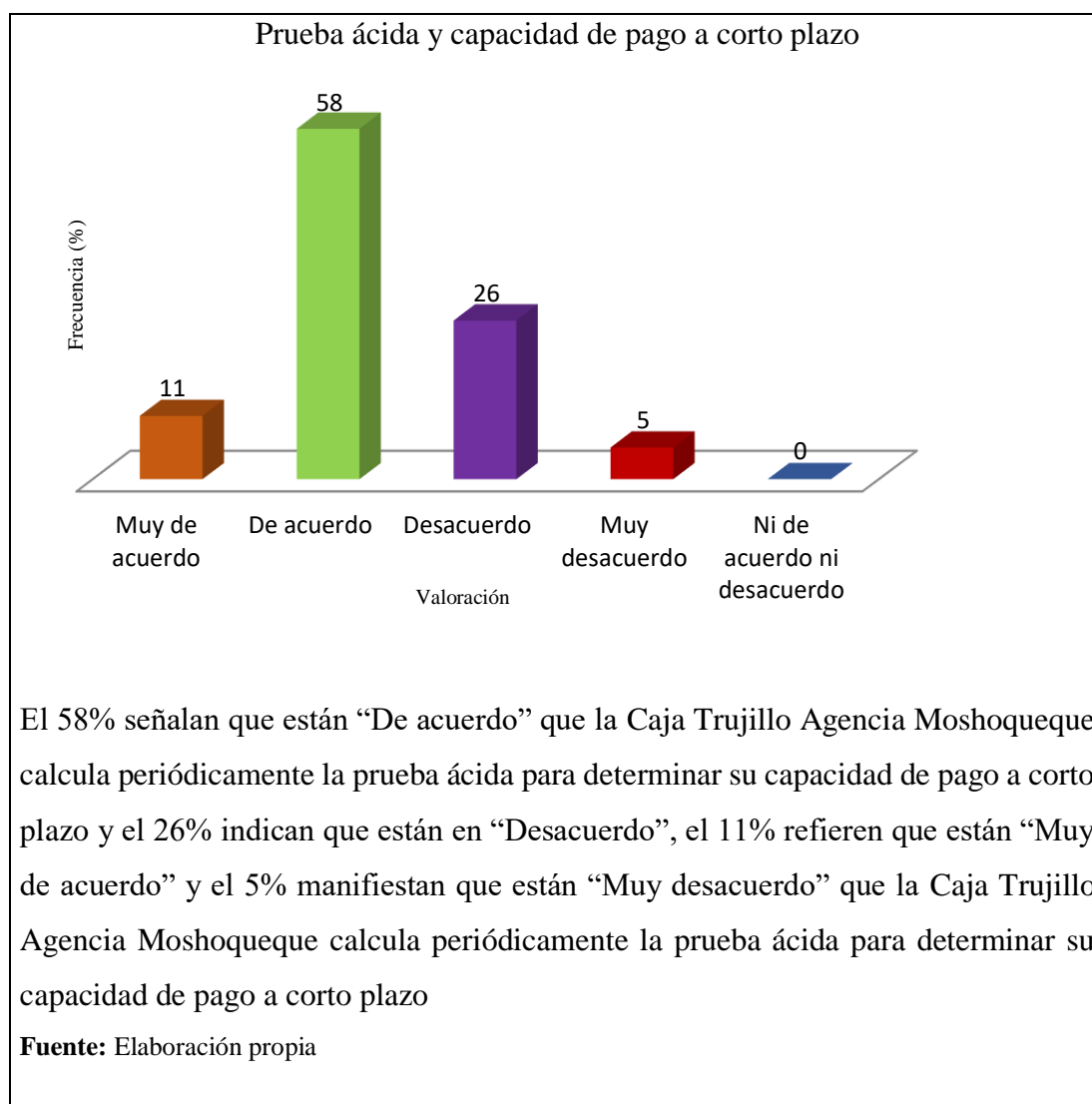
10) Prueba ácida y capacidad de pago a corto plazo

Tabla 27:

Prueba ácida y capacidad de pago a corto plazo

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	2	11
De acuerdo	11	58
Desacuerdo	5	26
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



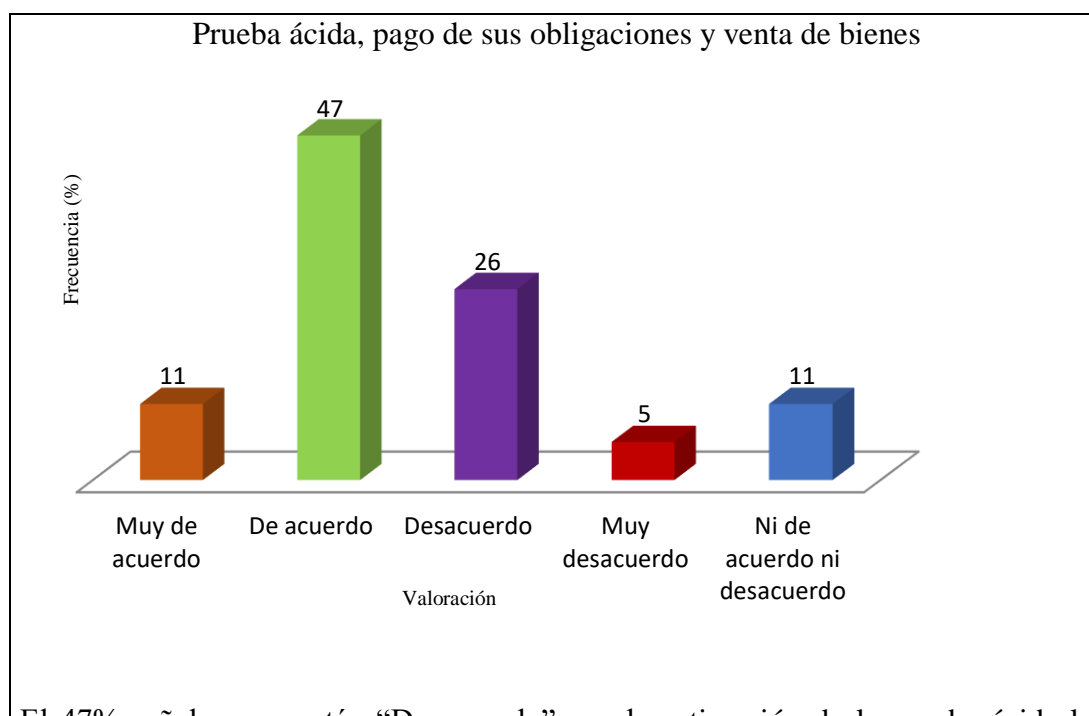
11) Prueba ácida, pago de sus obligaciones y venta de bienes

Tabla 28:

Prueba ácida, pago de sus obligaciones y venta de bienes

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	2	11
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	5	26
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	11
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



El 47% señalan que están “De acuerdo” que la estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque pagar sus obligaciones sin tener que recurrir a la venta de bienes, el 26% indican que están “Desacuerdo”, el 11% refieren que están “Muy de acuerdo” y “Ni de acuerdo ni desacuerdo, respectivamente y el 5% manifiestan que están “Muy desacuerdo” que la estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque pagar sus obligaciones sin tener que recurrir a la venta de bienes

Fuente: Elaboración propia

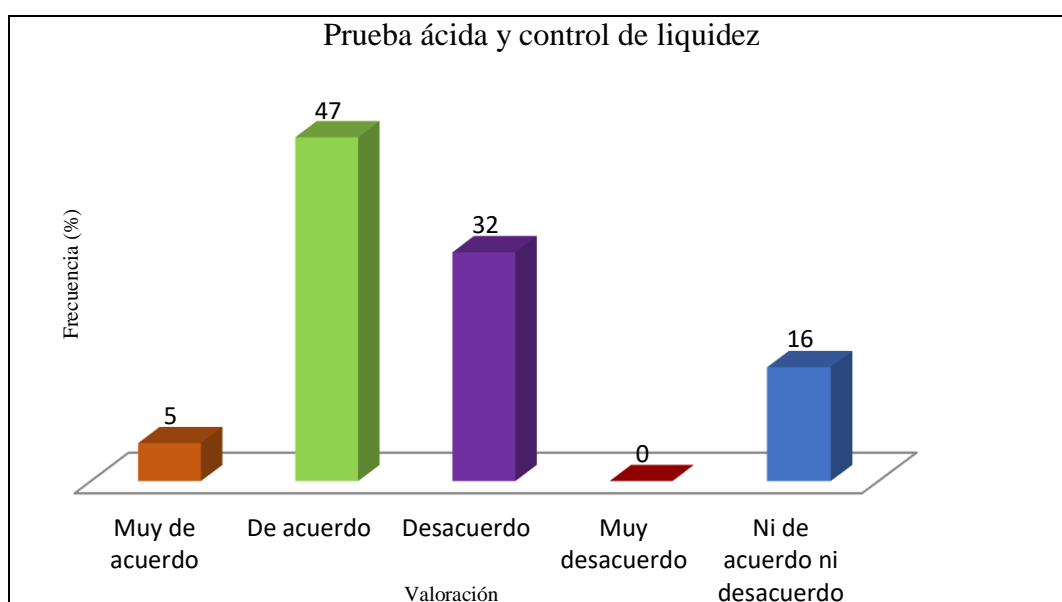
12) Prueba ácida y control de liquidez

Tabla 29:

Prueba ácida y control de liquidez

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	1	5
De acuerdo	9	47
Desacuerdo	6	32
Muy desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	16
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



El 47% señalan que están “De acuerdo” que la estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar la liquidez, el 32% señalan que están “Desacuerdo”, el 16% refieren que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo” y el 5% manifiestan que están “Muy de acuerdo” que la estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar la liquidez.

Fuente: Elaboración propia

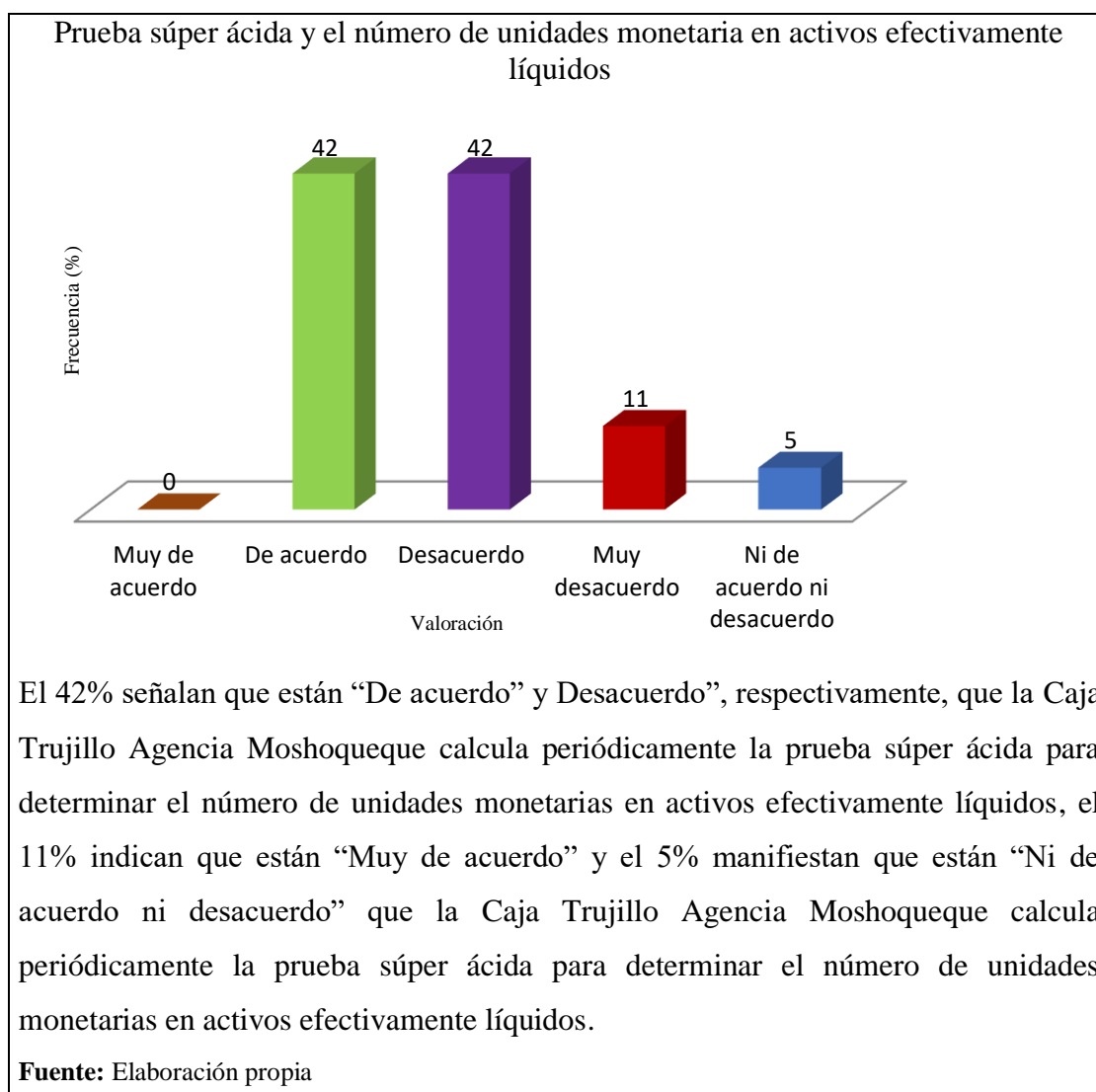
13) Prueba súper ácida y el número de unidades monetaria en activos efectivamente líquidos

Tabla 30:

Prueba súper ácida y el número de unidades monetaria en activos efectivamente líquidos

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	8	42
Desacuerdo	8	42
Muy desacuerdo	2	11
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



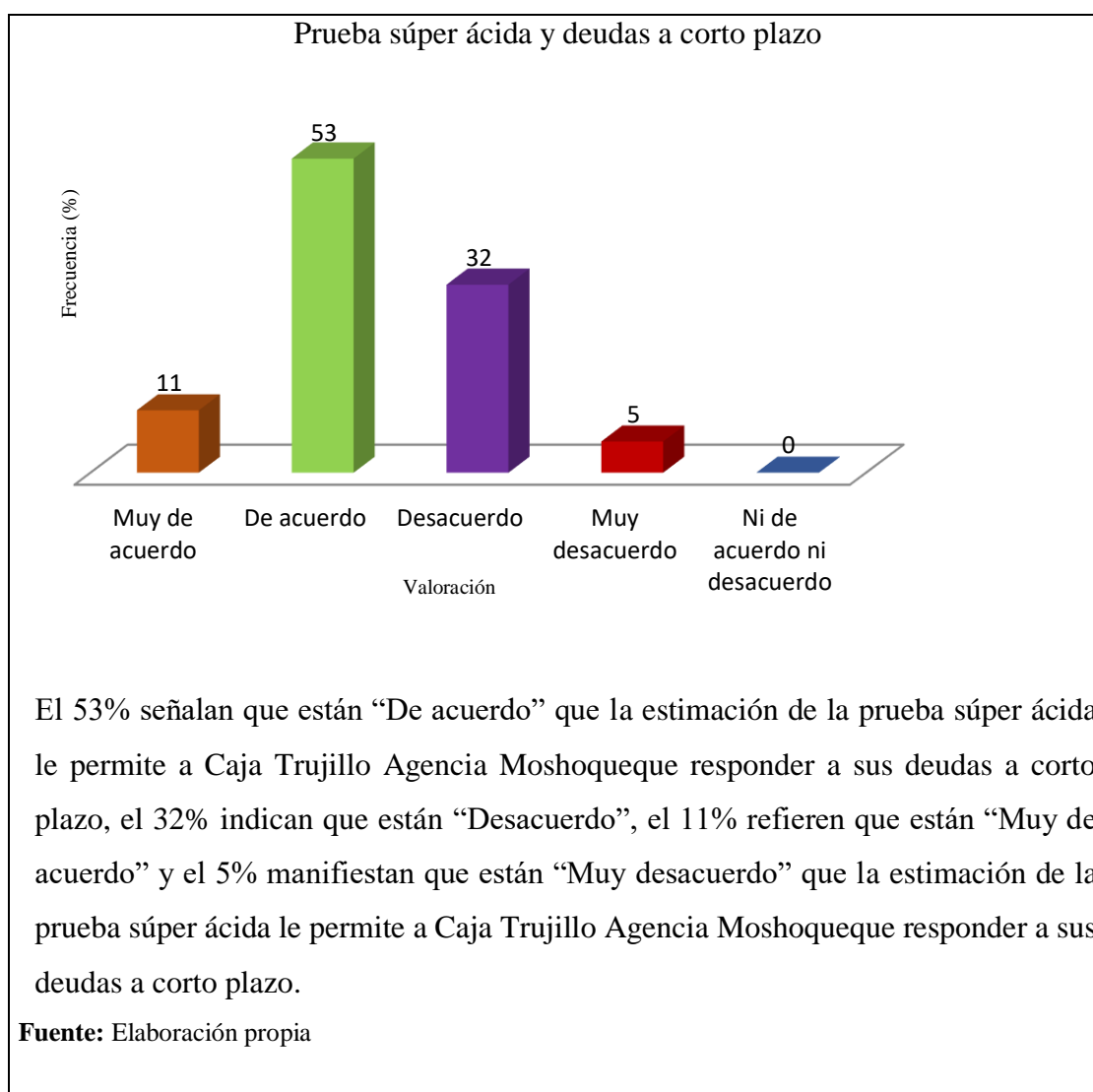
14) Prueba súper ácida y deudas a corto plazo

Tabla 31:

Prueba súper ácida y deudas a corto plazo

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	2	11
De acuerdo	10	53
Desacuerdo	6	32
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



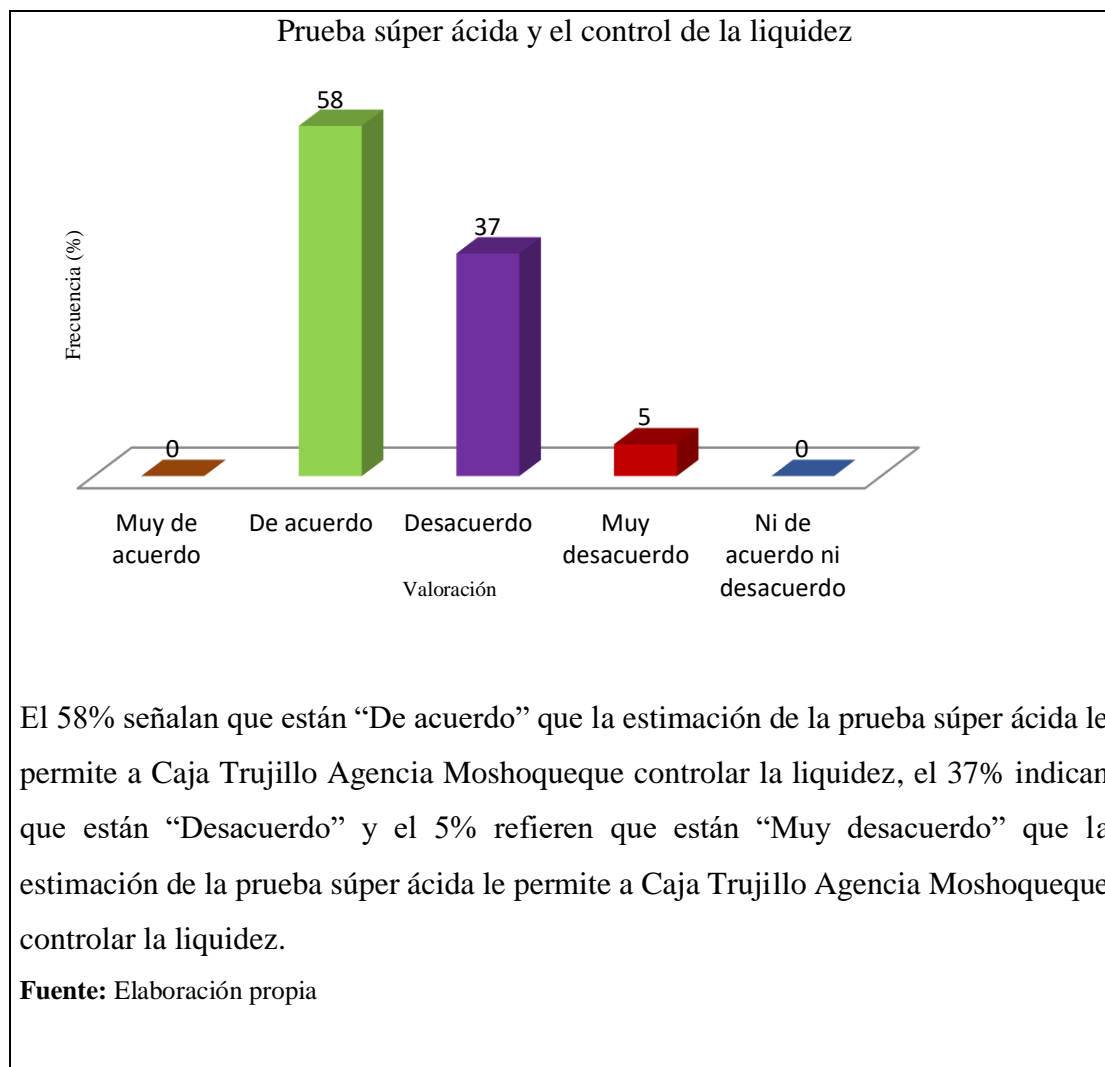
15) Prueba súper ácida y el control de la liquidez

Tabla 32:

Prueba súper ácida y el control de la liquidez

Valoración	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	11	58
Desacuerdo	7	37
Muy desacuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0
TOTAL	19	100

Fuente: Elaboración propia



3.2. **Discusión de Resultados.**

El objetivo general es formular una propuesta de estrategias de control de cobranzas para optimizar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O. Para alcanzar este objetivo se han establecido seguir tres pasos necesarios: hacer un diagnóstico de las estrategias de control de cobranzas, un diagnóstico de la liquidez y describir las estrategias propuestas para optimizar la liquidez

Con relación al diagnóstico de las estrategias de control de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, los resultados nos exponen lo siguiente:

Es necesario que la Caja Trujillo, Agencia Moshoqueque, deba efectuar un minuciosa evaluación de la situación financiera de sus usuarios (58%), deben estar en contacto permanente con los clientes (53%), deben conocer las limitaciones para realizar una cobranza efectiva de los clientes (74%), están de acuerdo que la Caja Trujillo, Agencia Moshoqueque deben ofrecer alternativas para establecer una cultura de pago por parte del cliente (47%); es fundamental que tengan que hacer negociaciones de forma y de fondo para que los clientes cumplan con sus compromisos (53%), el proceso de gestión de cobranza no tienen mucha consistencia (58%), deben hacer un seguimiento a las obligaciones de pago de los clientes (68%); las cobranzas directas se deben realizar (53%), pero existe un 26% que señalan que están en desacuerdo con esta medidas; los gestores de negocios consideran que no es su responsabilidad llevar a cabo las cobranzas de los usuarios (58%), están en desacuerdo que la intermediación bancaria sea accesible para la gestión de cobranza (37%), la cobranza por correo o postal no es conveniente (58%), las cobranzas formales no son las más suficientes (63%), las cobranza judicial y extrajudicial no es la más apropiada para la recuperación de los créditos (42%)

Los resultados del diagnóstico sobre las estrategias de cobranzas en la Caja Trujillo, Agencia de Moshoqueque tiene relación con la investigación de Nole, G. (2017) en su investigación sobre “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015”, señalan que las estrategias de cobranza

tienen un efecto sobre la morosidad, liquidez y rentabilidad; y afirman que las estrategias de cobranza que se usan son ineficientes y la empresa prestadora de servicio deben poner mayor énfasis en el recaudo, de modo que se pueda contar con una adecuada recaudación.

La liquidez en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque ha logrado un nivel de estabilidad que le permite hacer seguimiento y control del riesgo de liquidez, manejar y controlar el flujo de efectivo, cumplir con sus proveedores, evitar ventas de bienes, pagar sus deudas a corto plazo, medir el equilibrio patrimonial. Como resultado del diagnóstico específico, se obtuvo lo siguiente: el personal de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque señalan que están de acuerdo con la relacionan de duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar (47%), verifican los inventarios o las cuentas por cobrar (47%), evalúan los días promedio de pago (47%), evalúan regularmente el capital de trabajo para determinar el excedente de activos corrientes (58%), la estimación del capital del trabajo depende del ciclo operacional (53%), estima periódicamente la razón corriente para medir el grado de liquidez (53%), la razón corriente le permite controlar el flujo de efectivo (47%), la razón corriente le permite hacer frente a los pagos de sus acreedores de forma oportuna (53%), se calcula periódicamente la prueba ácida para determinar su suficiencia de desembolso a corto plazo (58%) y evitar la venta de bienes (47%), la estimación de la prueba ácida le permite controlar la liquidez (47%), la estimación de la prueba súper ácida le permite responder a sus obligaciones a corto plazo (53%), el 58% señalan que están de acuerdo que la estimación de la prueba súper ácida le permite controlar la liquidez. Están en desacuerdo que la de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque con la estimación del capital del trabajo le permite medir el equilibrio patrimonial (47%) y el 42% señalan que están en desacuerdo que se calcula periódicamente la prueba súper ácida para determinar el número de unidades monetarias en activos efectivamente líquidos,

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, Agencia Moshoqueque, como todas las Agencias, hacen un control y seguimiento del riesgo liquidez (53%), estableciendo un sistema de monitoreo diario a través del uso de los procedimientos de la razón de liquides y del ciclo efectivo (58%), de esta manera a permitido medir el equilibrio patrimonial (47%), medir el grado de liquidez, controlar el flujo de efectivo (47%), prever el pago en efectivo a los acreedores (53%), determinar la capacidad de pago a

corto plazo (58%), evitar la venta de bienes (47%), responder a las deudas a corto plazo, controlar la liquidez y determinar el número de unidades monetarias en activos efectivamente líquidos (42).

Este proceso tiene relación con la investigación de Arce (2017) sobre “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PPROVENSER SAC”; señala que se está presentando una lenta recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar, lo que genera que la organización no cuente con la liquidez necesaria para atender a sus requerimientos con mayor inmediatez. La empresa no le da tanta importancia a poner en prácticas las tácticas de vinculación con el usuario, por lo cual fue identificado un índice negativo en cuanto a la asistencia eficaz de las reclamaciones presentadas por los usuarios, además de, falta de interés por brindar un servicio apropiado a los clientes, todo esto se da por la inexistencia de políticas claras correspondientes.

3.3. Aporte Científico (Propuesta de Investigación)

3.3.1. Título

Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L.O.

3.3.2. Introducción

Muchas entidades financieras no han logrado mejorar sus estrategias de cobranza para mejorar la capacidad de cobro y garantizar la liquidez. Es un problemática común y transversal en todas ellas, algunas han enquistado mecanismos y procedimiento de cobranza que no están logrando el objetivo previsto porque no son conocidas por todo el personal de la entidad financiera, son muy informales en el periodo de recuperación de la cartera de crédito o estiman que tienen un costo elevado para la implementación y la actualización, por otro lado, algunas compañías estiman que son muy inflexibles y restringido.

Las estrategias de cobranzas brindan muchas opciones que nos permiten identificar su relevancia dentro de las empresas, es uno de los medios más eficientes que contribuye a la toma de decisión y fueron creadas con el mismo propósito, proporcionar directrices e información de forma formal, explícita, precisa y concreta de como efectuarse los procedimientos contribuyendo a manejo adecuado del área promoviendo más prioridad al otorgamiento de créditos y recuperación de carteras caducadas y seguidas a caducar.

El establecimiento de estrategias de cobranza es necesario, permite definir roles, funciones, procedimientos, políticas y ser una guía para lograr los objetivos del área de crédito y cobranza

3.3.3. Justificación

Hoy por hoy es necesaria, por permitir poder ofrecer créditos, establecer políticas, procedimientos y estrategias adecuadas que contribuyan en una aceleración de los procesos, eficiencia del funcionamiento y apropiado manejo de decisiones.

Las estrategias de cobranza y créditos son herramientas fundamentales para la recuperar cartera, permiten la apropiada ejecución y tratamientos de casos. El contar

con este implemento permite contar con una cartera con índices positivos, bajos índices de morosidad y con un flujo de liquidez que garantiza cumplir con las obligaciones y por consiguiente los objetivos de la entidad financiera

3.3.4. Protocolo de Cobranza Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque

El procedimiento de cobranza que utiliza la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque son diversas acciones que se coordinan y ejecutan de manera oportuna y adecuada a los clientes desde el instante que solicitan un crédito hasta que realizan la recuperación o pago total de los créditos solicitados; estos procesos finales de recuperación se convierten en activos líquidos inmediatos.

1) Proceso de cobranza

a) Análisis del caso:

Identificación y caracterización del cliente que garantiza el acceso al crédito; usan información interna y externa como la central de riesgo (INFOCOR), base de datos de deudores, entre otros.

b) Relación directa con el cliente:

Visita y dialogo directo con los clientes sobre la ubicación de su vivienda y negocio para observar y constar las razones por la que solicita el crédito.

c) Diagnóstico:

Identificar la razón por la cual solicita el crédito, analizar los niveles de riesgo que tiene el cliente y determinar el tipo de cliente que se tiene en función del flujo de sus ingresos o endeudamiento en otras entidades

d) Opciones crediticias

Se identifica el tipo de crédito que corresponde, así como se evalúa la modalidad de pago para motivar el cumplimiento de las obligaciones de pago

e) Obligaciones y compromisos de pago:

Se determina con claridad cuánto, cuándo, cómo, dónde pagará el cliente; así como establecer las cargas por incumplimiento de sus obligaciones de pago

f) Cumplimiento voluntario de obligaciones de pago:

El usuario cumple según el cronograma de desembolso y demuestra capacidad y puntualidad en el pago. Tendrá ventajas por ser un buen cliente y obtendrá beneficios para futuros créditos.

g) Registro de las acciones realizadas

Se establece un historial de las acciones por cada cliente para poder hacer seguimiento al proceso de cobranza

h) Seguimiento del caso:

Según la forma voluntaria de realizar los pagos según el cronograma se realizará seguimiento de casos que no han logrado pagar en la fecha indicada y conocer las razones del incumplimiento y que acciones se van a realizar

i) Incrementar acciones de cobranza

Se establecen de acuerdo a las normas legales acciones para recuperar el crédito de manera inmediata, sin incrementar los costos. Se analiza los activos del cliente, acciones legales, entre otros. El fin es recuperar el crédito

j) Definir un “crédito perdido”

Se reconoce que el crédito está perdido porque las acciones de cobranzas se han agotado, las estrategias de cobranzas han finalizado o la recuperación de la deuda tiene mínimas probabilidades de recuperación y demandan costos. Se realiza un análisis de costo – beneficio del crédito a recuperar y se reporta como cliente moroso y otras acciones que correspondan

2) Forma de Cobranza

La forma de cobranza que realiza la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Moshoqueque están enmarcadas en las que se estipulan el marco

legal vigente y está determinado de la modalidad del crédito para determinar la forma de cobranza y son:

a) Cobranza directa o formal

Son las acciones ejecutadas por los propios cobradores como responsables de realizar la cobranza o personal intermediario calificado, si el caso lo amerita. Estas acciones son planificadas de manera estratégica y aprobada por la gerencia para autorizar la forma de cobranza. Cuando se agota esta forma de cobranza, se recurre a otras formas

b) Cobranza Judicial:

Una vez que se han agotado la ejecución de acciones de cobranza directa y forma, se inicia un proceso de cobranza judicial, interviene el área legal a través del equipo de abogados. El procedimiento está sujeto a las disposiciones judiciales y legales de la legislación nacional vigente. Previo a iniciar esta forma de cobranza se hace un análisis de costo-beneficio para evitar costos innecesarios e irre recuperables.

c) Cobranza Extra-judicial

Es una forma de cobranza que se realiza como efecto de la cobranza judicial; las partes analizan los costos. Beneficios y tiempo, el deudor solicita negociar fuera del juicio el pago de sus obligaciones y establecen las relaciones para realizar el pago respectivo.

3.3.5. Delimitación de la propuesta

La información que se propone está dirigida: Jefe Área y Operadores de crédito y cobranzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L.O.

3.3.6. Objetivos

Objetivo General

Establecer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L.O.

Objetivos específicos

- a) Detallar las estrategias de cobranzas que permita mejorar la liquidez de la empresa
- b) Disminuir los riesgos en la otorgación y recuperación del crédito para mejorar la liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L.O.
- c) Reducir la cartera vencida y evitar morosidad para mejorar la liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L.O.

3.3.7. Estrategias de cobranzas

Estas estrategias han sido elaboradas en función de la data recolectada por medio de las encuestas, a través de la observancia de las actividades, el estudio de la cartera de crédito y los ratios de liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Agencia Moshoqueque, J.L.O.

La propuesta se ha organizado en cuatro procedimientos, incluye: entrada del cliente hasta la supervisión subsiguiente al préstamo. Seguidamente, se definirá una corta reseña de las fases establecidas:

- 1) Otorgamiento del crédito: Se realiza el análisis del cliente, esto, no con la finalidad de corroborar la veracidad de la información, sino con el propósito de certificar las probabilidades de pago, y con ello admitir o no el préstamo.
- 2) Manejo y control de créditos: Contar con todos aquellos documentos que respalden la venta, todo ello, con el propósito de que no se presente algún inconveniente durante el seguimiento del crédito.
- 3) Cobranzas: Alude al control realizado a la cartera para garantizar su recuperación, generando una gestión previa al vencimiento, de tal manera que la cuenta no se convierta en mora.
- 4) Recuperación de la mora: Alude a la gestión a ejecutarse en el caso de que la cartera haya vencido, además, pasa a definirse medidas que deben llevarse para

la recuperación del crédito, haciendo uso de medios como la vía jurídica, si fuere necesario

1) Organización del Área de Crédito y Cobranzas

La estructura orgánica del área de crédito y cobranzas, es vertical, tiene tres niveles de jerarquía. Niveles funcionales en cada área, conformados por mandos medios, jefes o supervisores y operativos que lo conforman los operadores o analistas de área (vendedores, recaudadores, etc.)

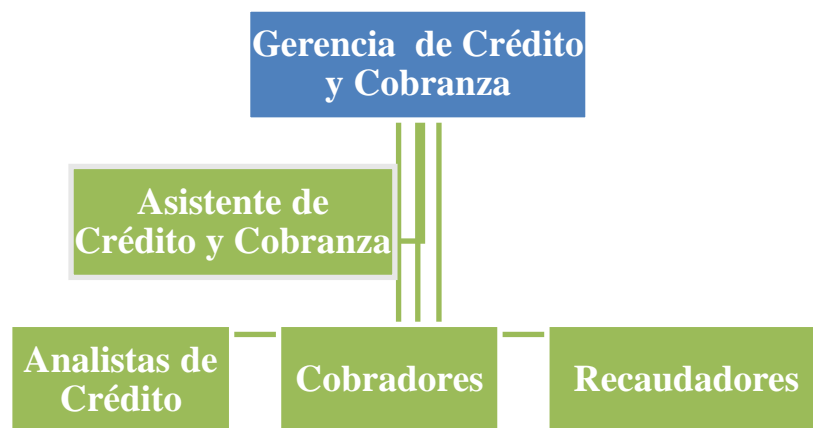


Figura 3: Estructura orgánica del Área de Crédito y Cobranza

2) Estrategia para el Otorgamiento del Crédito

a) Estrategias de Asesoría al cliente

- Los agentes de ventas están obligados a ofrecer una atención individualizada, para cada cliente.
- La solicitud de crédito, documento que contribuirá a procesar la venta, por lo cual se necesita que el vendedor o asistente de cobro garanticen que toda la información requerida se haya llenado totalmente y de manera clara, igualmente, los documentos de apoyo solicitados: RUC, cédula del representante legal, nombramiento si fuere el caso de una persona jurídica, copia de planilla de servicios básicos, referencias comerciales, referencia bancaria, estado de situación personal, si la persona no está comprometido a llevar contabilidad.

- La solicitud de crédito debe tener el nombre completo del solicitante, asimismo, corroborarse que la firma sea idéntica al documento de identificación.
- Si el solicitante fuera una persona natural, además de su nombre comercial, debe registrar el nombre de identificación de acuerdo a su RUC.
- La dirección solicitada, debe darse de manera completa: número de calle y nombre, número del local, barrio, nombre de la ciudad.
- El solicitante tiene que demostrar su liquidez.
- El solicitante tiene que facilitar como mínimo referencias comerciales y personales.

b) Estrategias para la evaluación del solicitante

- La evaluación está referida a la corroboración detallada de la data proporcionada por el solicitante, asimismo conocer acerca de su suficiencia de desembolso, corroborar datos personales y referencias.
- La verificación será realizada para todos los solicitantes, no importa si fuera alguno recomendado por alguna autoridad o trabajador.
- Es necesario examinar las referencias comerciales y personales brindadas.
- Las referencias personales tienen que diferenciarse de aquellas personas que viven junto al solicitante.
- El tiempo para la verificación de la información solicitada venida del solicitante, tendrá un plazo máximo de un día.

c) Estrategias de aprobación o denegación del crédito

Los créditos no serán otorgados por las siguientes causas:

- Las referencias examinadas son negativas.
- Aparición de irregularidades durante la examinación con otras entidades acerca de crédito.
- La ubicación del solicitante dentro de un lugar de peligro o con accesibilidad dificultosa, y carezca de responsabilidad de depósito o transferencia, si existiera devolución de artículos y no se asume el movimiento a la organización.

- Por querer que se omita la verificación de información y documentación, al ser un recomendado.

d) Estrategias para la supervisión y monitoreo

- La supervisión y monitoreo estará establecida de manera diaria, de modo que se asegure la aplicación de las políticas fijadas con relación a la recolección de información y el relleno de las solicitudes de crédito, en el área de ventas.
- Se realizarán evaluaciones de los expedientes de créditos otorgados en una semana, 15 días, o el tiempo que fuere conveniente, de manera que se puedan determinar los lineamientos.
- El proceso de monitoreo y supervisión, generará que se establezcan medidas correctivas, preventivas y mejoras para todas aquellas áreas que intervengan en el proceso de crédito.
- Los créditos otorgados, serán asegurados mediante la legitimidad otorgada por los documentos legales, los cuales respaldarán las transacciones.
- Serán evaluados aquellos plazos determinados en la realización de cada actividad, con el propósito de mejorar la eficiencia de cada uno de los procesos.

3) Estrategias de Manejo y control de créditos

a) Registro y custodia de expedientes y documentación

- La recuperación estará asegurada mediante la verificación de la leyenda pagaré la cual está impresa en la parte de abajo de la factura, la que a su vez debe ser firmada por el cliente, pero en la copia, esta tiene que ser remitida con la factura original.
- La factura debe retornar, la misma debe ser archivada, para efectuar la cobranza, si se presente el caso de negación a pagar.
- El cliente tendrá un expediente personalizado, donde se archivará la información solicitada, asimismo esta información debe ser registrada en el sistema con las especificaciones correspondientes.
- El sistema tiene que proporcionar el número de letras pagaderas, asimismo los plazos de vencimiento, de modo que permita contar con un seguimiento

adecuado del crédito. Además, los documentos pertenecientes al expediente tienen que ser archivados de manera alfabética.

- La documentación tiene que ser salvaguardada por el área de créditos y cobranzas.
- Las emisiones realizadas por el área de ventas que garanticen el crédito, deben salvaguardarse por el área de créditos y cobranzas.

b) Estrategias de facturación y entrega de mercadería.

- La factura pagaré tendrá que ser otorgada en un plazo de 3 días, pero si los usuarios pertenecen a otras provincias, o si son locales, esta tiene que ser otorgada ese día, como plazo límite al día posterior.
- EL monto de las facturas precedentes y recientes no deben exceder el monto límite otorgado de cupo de crédito. Sin embargo, puede darse de manera contraria, si se ha facultado por uno más alto, con anticipada examinación y corroboración de capacidad crediticia de parte del gerente de créditos y cobranzas, así como también por la aprobación del gerente general.
- Revisión diaria de las facturas a crédito en el sistema, de modo que se pueda corroborar que los créditos otorgados se hayan aprobado.
- Las proformas de créditos concedidos, deben ser firmados por el gerente de ventas como significado de aprobación.

4) Estrategias de Proceso Cobros

a) Recuperación de Cuentas por cobrar

- El área de créditos y cobros está encargada del manejo apropiado de las cobranzas.
- Las cobranzas serán abaladas por cheques, comprobantes de depósito, comprobantes bancarios, transferencias electrónicas teniendo como nombre a la empresa.
- Los cheques posfechados serán denegados.
- Las comisiones que se les otorgarán a los vendedores serán otorgadas posteriormente al cobro total del valor de la venta.
- Los clientes tienen que permanecer informados acerca de sus estados de cuenta y pendientes por cancelar, los encargados serán el jefe de créditos y

cobranzas, así como también el asistente y cobradores, los que lo realizarán mediante: llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones escritas y visitas.

- La persona a cargo de la caja, se encargará de recibir los pagos que se le otorgan al área de cobros.
- Los pagos de los clientes serán recibidos por el área de cobros y la persona responsable de la caja.
- El efectivo recibido durante el día por cobros, debe ser depositado por la persona responsable de caja el mismo día o como plazo máximo el día siguiente.
- Los cheques serán emitidos solamente a nombre de la empresa, estos no tienen que emitirse a nombre de terceras personas.
- Los informes de entrega de efectivo y cheques manifestados por los cobradores o el asistente de créditos y cobranzas, al finalizar el día, deben ser firmados y sellados por el custodio de caja, en presencia de ambos responsables.
- Se reducirá o detendrá de manera temporal o decisiva la venta de mercadería, de acuerdo a las causas siguientes: falta de liquidez, obligaciones en mora, sobrepasar el cupo de crédito, cheques protestados, entre otros; todo esto con facultad del jefe de créditos y cobranza, otorgada al área correspondiente al cupo de crédito y categoría crediticia.

b) Gestión de cobranza leve Políticas:

- Los estados de cuenta pertenecientes a los clientes se monitorearán y supervisarán de manera constantes, de modo que poder establecer medidas preventivas, correctivas y de mejora en la cobranza. Asimismo, se corroborará que se cumpla con los plazos determinados de crédito para la liquidación de la deuda, con el propósito de valorar la rotación de las cuentas por cobrar.
- La gestión de cobro se determinará conforme al nivel de mora con el cual el cliente cuenta, de acuerdo a ello, el gestor de crédito tomará acción. Es por ello que, dependiendo del tiempo de mora, la gestión se manejará con mayor firmeza.

- La gestión se efectuará por parte del jefe y asistente del área de créditos y cobros, cobradores o vendedores.
- La gestión se realizará de manera telefónica o correo electrónico, cuando la factura haya vencido, esto con el propósito de generar un recordatorio en el cliente. Se dará como plaza una semana después de haber vencido el plazo correspondiente, lo cual es considerada como gestión de cobro leve. Así también, se proporcionarán días de gracia para la liquidación de la deuda.
- La gestión de cobro realizada de manera telefónica, deberá llevar una ficha, la cual tendrá que ser llenada con el propósito de llevar un control de dichas medidas. Estas, se organizarán de acuerdo a cada cliente y de manera alfabética.
- Si el cliente no ha pagado la deuda en el plazo de gracia dado, se pasará a efectuarse medidas escritas, enviar correos electrónicos, cartas o avisos de cobro, los cuales serán generados por los colaboradores.

c) Gestión de cobranza Directa

- Los asistentes de créditos y el jefe de créditos se encargarán de supervisar los estados de cuenta de los clientes, de tal manera que se puedan tomar medidas preventivas, correctivas, según fuere el caso.
- La gestión de cobranza directa, se realizará cuando ya se hayan hecho uso de las diferentes medidas de contacto, llamadas telefónicas, correos electrónicos y avisos de cobro, y el cliente no haya liquidado su deuda en plazo correspondiente.
- Se realizarán visitas a los clientes que no hayan cancelado su deuda, estas visitas serán establecidas por el cobrador, con la finalidad de liquidar la deuda del cliente. Además, se realizará con el fin de hacer recordar al sobre la exigencia del pago, así también, si este no liquida la deuda en el momento estipulado, se dará un plazo nuevo estimado por él mismo.
- Se planificará una ruta de visitas, las cuales deben ser ejecutadas por el cobrador.
- El aviso de cobro debe contar con el estado de cuenta del cliente, además, este deberá hacerse llegar con dos copias, una que será generada para el cliente, mientras que la otra contará con sello y firma de recibido, de tal

manera que sirva como prueba de las visitas realizadas y así respaldar la gestión.

- Si el cliente ha aportado abonos, se realizará una revisión a los cupos de crédito, con el propósito de reestructurar en base a lo abonado. Por otro lado, si no se han realizado abonos, se cancelarán los créditos, hasta que se haya liquidado total o parcial la deuda.

d) Supervisión y monitoreo

- Se realizará de manera diaria, con ello permitirá corroborar que se están cumpliendo los procedimientos correspondientes, lo que generará un manejo eficiente de las cobranzas.
- El análisis se efectuará, una vez que el cliente no hay pagado la deuda en el plazo estipulado.
- La supervisión y monitoreo se llevará a cabo con el propósito de plantear medidas preventivas, correctivas y mejoras, que permitan llevar un mejor procedimiento en cuanto a la recuperación del crédito.
- Los plazos máximos establecidos para cada proceso de recuperación de cartera y gestión de cobros, tienen que ser corroborados por los asistentes de cobros.

5) Estrategia Recuperación de la mora

a) Gestión de la recuperación de la Mora

- Aplicar medidas firmes, si una vez que se hayan efectuado todas las medidas y recursos correspondientes, el usuario no liquida su deuda.
- Se pasará a notificar al cliente de manera escrita, cuando se haya pasado el plazo de 60 días otorgados para el pago de la mora, si este hace caso omiso, se pasará a tomar acciones de cobro jurídico.
- Se establecerá el seguimiento para la recuperación de la duda, si el cliente cumpla con los aspectos necesarios para formar parte de la cartera de gestión de mora. Los encargados de realizar esta, son el jefe de crédito y cobro, además del recuperador de la mora.
- Se suspenderá el crédito por el jefe de crédito, cuando el usuario se defince como calificado para la cartera de recuperación de mora.

- Los encargados de la recuperación de la muera, tienen que cumplir con los requisitos de conocer acerca del tema Jurídico, de modo que le permita accionar adecuadamente para el cliente llegue a liquidar los saldos.
- Realizar capacitaciones al personal perteneciente al área de créditos x cobro, de tal manera que se vuelva más eficiente la actividad de cobranza.
- Toda gestión realizada para la recuperación de la mora, tendrá que ser remitida al jefe de créditos y cobros.
- Se requerirá que se dé la devolución del total o parcial de la mercadería, de modo que se pueda compensar el pago. Todo ello, se llevará a cabo cuando el plazo de recuperación de mora (15), haya vencido y el usuario no haya liquidado el pago.

b) Cobro jurídico

- Se solicitarán de servicios de un abogado especialista en cobro jurídico, para realizar el cobro correspondiente, una vez se hayan agotado las medidas utilizadas.
 - Los procedimientos a efectuarse durante el cobro de la deuda, serán acordados entre el jefe de créditos y cobros conjuntamente al abogado. Además, se acordará el pago por los honorarios del abogado, el cual correrá a la deuda del cliente.
 - La información requerida para realizar el cobro de la deuda, será ofrecida por el jefe créditos y cobros al abogado encargado.
 - Si se efectúa un acuerdo entre el abogado y el cliente acerca del pago de la mora, este pago debe ser entregado a la entidad un día después de la cancelación.
 - Se emitirá un pagaré firmado por el cliente mismo, si este hace caso omiso a las gestiones de cobro jurídico.
- a) No se harán abonos, cancelaciones, ni se tendrá alguna relación entre las personas encargadas del área de créditos, esta relación será únicamente entre el abogado y el cliente.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

La Propuesta de Estrategias de Control de Cobranza para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque de José Leonardo Ortiz, (CMAC – Trujillo) se ha basado en una sola estrategia general que se ha organizado en cuatro ejes y son: otorgamiento del crédito, manejo y control de crédito, cobranza y recuperación de la mora

El diagnóstico sobre estrategias de control de cobranzas en la CMAC – Trujillo, 2017, determinó que existe dificultades en el análisis financiero de los clientes (58%), las políticas y mecanismos de contacto con clientes no es permanente (53%), la promoción de una cultura de pago no impacta en los clientes (47%), las negociaciones no persuade el cumplimiento de pago (53%); el seguimiento a los compromisos de pago no expresa la política de cobranza (58%); el proceso de gestión de cobranza tienen debilidades (58%)

El diagnóstico sobre liquidez en la CMAC – Trujillo, 2017, determinó que controlan el riesgo liquidez (53%), hacen monitoreo diario usando pasos de razón de liquidez y ciclo efectivo (58%), miden el equilibrio patrimonial (47%), miden grado de liquidez y controlan el flujo de efectivo (47%), prevén el pago en efectivo para acreedores (53%), analizan capacidad de pago a corto plazo (58%), evitan venta de bienes (47%); controlan liquidez y determinar la cantidad de unidades monetarias en activos efectivamente líquidos (42).

La propuesta estrategias de control de cobranzas para la CMAC – Trujillo - es para disminuir riesgos e incrementar el nivel de liquidez en el marco de las metas y objetivos de la Caja Trujillo; consiste en: otorgar crédito, previo análisis de clientes

sobre capacidad de pago; el manejo y control de crédito vía la supervisión económica y financiera del cliente; ejecutar la cobranza con normas de control, prevención y recuperación del crédito y recuperación de mora usando diversas herramientas, incluso vía jurídica.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque, autorizar la implementación y operatividad de las políticas de la cartera de crédito, cobranza y recuperación de cartera para fortalecer el análisis financiero de los clientes, seguimiento y contacto con los usuarios, promover una cultura de pago y mejorar el proceso de gestión de cobranza.

Se recomienda a la Gerencia de Crédito y Cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque, establecer los mecanismos de planificación y contingencia para responder de manera inmediata a los pagos, deudas y otros gastos que se tienen que hacer en efectivo y prevenir impactos negativos en la liquidez de la Caja Trujillo - Agencia de Moshoqueque.

Se recomienda a la Gerencia de Crédito y Cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque, establecer un proceso de inducción al personal nuevo y un programa de capacitación y actualización para el personal que labora de manera permanente en la Caja Trujillo, Agencia de Moshoqueque.

Se recomienda a los Analistas de Crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Moshoqueque, profundizar el análisis de los clientes a nivel interno (cumplimiento de requisitos para tener acceso al crédito) y a nivel externo (factores económicos, culturales y educativos) para prevenir futuras moras en la cartera de crédito y a los Cobradores y Recaudadores, cumplir con el procedimiento de las estrategias establecidas y reportar de inmediato problemas incontrolables para poder mejorar la liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque

REFERENCIAS

- Acosta, S. y Sánchez, B. (2015), “Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque -2015”. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.
- Amat, O (2014) Análisis de Estados Financieros. México DF. Ediciones Gestión 2000.
- Arce, L. (2017) “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PPROVENSER SAC”. Tesis de Grado Licenciatura Contador Público. Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado en: <http://repositorio.autonomaedu.pe/bitstream/123456789/376/1/Arce%20Huamani%2c%20Luz%20Angelica.pdf>
- Arias, J. (2015) Riesgo crediticio y de concentración en el BCIE. 16 octubre 2015. Recuperado de: <http://www.crhoy.com/archivo/fitch-senala-riesgo-crediticio-y-de-concentracion-en-el-bcie/economia/>
- Baltodano, R. (2014).Las políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la Ciudad de Chepén año 2012. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Mundial. 2016. Perspectivas económicas mundiales, Divergencias y riesgos. Junio de 2016. Washington, DC
- Brachfield, J. (2013). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición. España: Ediciones Gestión 2000

- Cáceres, F. (2014). El 30% de peruanos tiene un riesgo alto de deuda. Diario Perú 21, pág. 11. Recuperado de: <http://peru21.pe/opinion/30-peruanos-tiene-riesgo-altodeuda-2181107>
- Cantú, G. (2013) Contabilidad Financiera. México DF. Editorial McGraw – Hill Interamericana
- Cardona, D. y Cano, J. (2017) Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el Hospital Marco Fidel Suárez de Bello. JSR Funlam J. Students' Res. | N°. 2 | pp. 56-65 | enero-diciembre | 2017 | ISSN (En línea): 2500-7858 | Medellín - Colombia
- Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013) “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito De Trujillo 2010- 2012”. Tesis para obtener Título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
- Cervera, S. y López, R. (2017) “Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque” Tesis para optar el Título de Economista. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Chero, A (2015) “Administración Financiera I”. Serie UTEX edición Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- Class & Asociados S.A. (2015). Fundamentos de Clasificación de Riesgo. Lima. Recuperado de: <http://www.classrating.com/piura.pdf>
- Coronel, L. (2016) “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015” Tesis para optar Título Profesional de Contador Público. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Lambayeque, Perú.
- Cubas, K. y Dávila, G. (2016) Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015. Tesis para

optar el Título de Contador Público. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Lambayeque, Perú.

Diario Gestión (2014) Colocaciones de Cajas Municipales crecen en 9% al cierre de octubre. Diario Gestión del 10 diciembre 2014. Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/colocaciones-cajas-municipales-crecen-9-cierre-octubre-86172>

Diario gestión (2015) Morosidad bancaria sube a 2.65% en octubre, señala Asbanc. Del 20 noviembre 2015. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/mercados/morosidad-bancaria-sube-2-65-octubre-senala-asbanc-105606>

El Boletín, (2016) ¿En qué países tienen los bancos más problemas con la morosidad? 04 Agosto 2016. Recuperado de: <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>

Estupiñan, R. (2013) Análisis Financiero y de gestión. 2da Edición. Editorial ECO. Madrid, España

Ettinger, R. (2014) Crédito y Cobranzas, México.

Ettinger, R. y Goliet, D. (2013). La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión.

Flores, E. (2014) Contabilidad financiera para la toma de decisiones. Editorial Trilles. México.

Gamero, J. (2014) Impactos de Basilea III en la regulación de riesgo de liquidez del sistema financiero peruano. Universidad Nacional de Ingeniería.

Gonzales A., Hurtado W., Lazarte N. y Ramírez N. (2015 “Análisis de la Gestión de Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. durante el periodo 2011 – 2013”. Tesis Grado para optar el Título Profesional en Administración de Negocios. Instituto Peruano de Acción Empresarial Escuela de Empresarios. Iquitos, Perú.

- Hernández, C. (2016) La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Expreso Grael SAC en Trujillo, 2016. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Peruana del Norte.
- Hernández, D (2014) Sistemas De Retenciones, Percepciones Y Deduciones Tributarias. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos82/sistemasretenciones-percepciones/sistemas-retenciones-percepciones2.shtml>
- Hidalgo, C. (2013). Rediseño en el Proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C. Tesis para obtener el Título de Licenciada en Contabilidad. Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú.
- Japa, B. (2015) Análisis del ciclo operativo y su efecto en la toma de decisiones para la recuperación del efectivo de las empresas. Tesis para la obtención de título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Machala. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3294/1/ECUACE-2015-CA-CD00117.pdf>
- Maldonado, O. y Torres, F. (2018) Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Apoyo y Asociados. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2018/03/CMAC-Trujillo-Dic-17_-Instituci%C3%B3n.pdf
- Mamani, Y. (2015) “Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. Periodo 2012- 2013” Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2657/Mamani%20Rosas%2c%20Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, M. (2013) Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad. Tesis de Grado en Administración y Dirección de Empresas. Universidad de Valladolid. España. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESG>

OS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO
%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf

- Marsano, J. (2013). El análisis financiero y su importancia en la gestión de empresas turísticas. *Revista Económica Perú*, 63.
- Mediavilla, A. (2015). Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CÍA. LTDA. Tesos para optar el Título de Magister en Administración de Empresas. Universidad de las Américas. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4561/1/UDLA-EC-TMAEF-2015-02.pdf>
- Mogollón, V. (2014) “Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la Región Chiclayo, Perú” Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Moyer, Ch, (2014) *Administración Financiera Contemporánea*, International Thomson Editores S.A, México.
- Nole, G. (2017) “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015” Tesis para optar Titulo en Administración. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú.
- Ortiz, T. y Pillco, L. (2015). Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad De Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21624/1/TESIS.pdf>
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Tesis para obtener el Título de Magister en Administración

de Empresas. Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. Recuperado de:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Peraza, R. (2013) Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo S.A. Tesis de Grado para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad José Antonio Páez. Recuperado de:
<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/trabajo-de-grado4.pdf>

Pretel, N. (2014) “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakatnamu” de la ciudad de Chepén” Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/617/pretel_nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivero, A. (2014), Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas caso en la Empresa Venezolana del Vidrio. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/287877392/Trabajo-de-Grado-Estrategia-Financiera-para-el-departamento-de-cobranzas>

Rodríguez, E. y Rodríguez, F. (2014) “Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama SAC año 2014” Tesis para optar Título de Contador Público. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/992/1/RODRIGUEZ_ERIKA_IMPLMENTACI%C3%93N_COBRANZA_SALDO%20CONTABLE.pdf

Ruiz, H. (2013). Diseño de un modelo matemático para optimizar la gestión de un sistema de cobranza en una empresa comercial. Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, Ecuador.

- Salazar, G. (2017) Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1248/TITULO%20%20S-alazar%20Mendoza%2C%20Gleyde%20Rosapdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segovia, G; López, W y Morales, M. (2014). Plan estratégico para la gestión y recuperación de créditos otorgados por las ONG's del departamento de San Salvador. Tesis para optar al grado de: Licenciadas en Contaduría Pública. Universidad de el Salvador. San Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/6679/>
- Susano A. (2014) Aprenda a cobrar y gane prestatarios de pago puntual. Investigación y Análisis Financiero SRL Lima Perú
- Uceda, L. y Villacorta, F. (2014) “Las Políticas de Ventas al Crédito y su Influencia en la Morosidad de los Clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en La Ciudad De Lima Periodo 2013”. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf
- Vásquez, C. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vera, E. (2013) “Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011.”. Tesis de Grado para optar el título de Ingeniero Comercial. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Villaseñor, E. (2015). Elementos de administración de crédito y cobranza (cuarta ed.). México. Editorial Trillas.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la estrategia de control de cobranza mejorará la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J. L. O, 2017?</p>	<p>Si se proponen estrategias de control de cobranza efectivas, se mejorará significativamente la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Elaborar propuesta de estrategias de control de cobranzas para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017.</p>	<p>V.I.: Estrategias de control de cobranza</p>	<p>1. Estrategias de control de cobranzas</p> <p>1.1. Sistema y políticas de Cobranza</p> <p>1.2. Normas y procedimientos de cobranza.</p> <p>1.3. Objetivos de la Cobranza</p> <p>1.4. La Gestión de Cobranza</p>	Ejecución/acciones	<p>Diseño: No Experimental – Descriptiva</p> <p>Población: 20 Trabajadores.</p> <p>Muestra: 20 Trabajadores.</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis De Investigación: Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS</p>
		Formas de cobranza				
		Tipos control cobranza				
		Ciclo de efectivo				
		<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Realizar un diagnóstico de las estrategias de control de cobranzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017</p> <p>2. Diagnosticar la liquidez en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017</p> <p>3. Describir las estrategias de control de cobranza para mejorar la liquidez de en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017</p>	<p>V.D.: Liquidez</p>	<p>1. Liquidez.</p> <p>1.1. Riesgos de la liquides</p> <p>1.2. Ciclo efectivo:</p> <p>1.3. Razones básicas de liquidez:</p>	Razón de liquidez	
Prueba rápida o ácida						
Prueba súper ácida						

CUESTIONARIO ESTRATEGIA DE COBRANZA

Dirigido al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017

OBJETIVO GENERAL: Establecer la incidencia de la propuesta de estrategias de control de cobranzas en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque.

Marcar con un aspa (X) el casillero que considere correcto según su criterio

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Muy desacuerdo	NI de acuerdo ni desacuerdo
1	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque debe realizar un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes?					
2	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque debe tener un oportuno y frecuente contacto con el cliente?					
3	¿Es importante que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque conozca cual las limitaciones para realizar una cobranza efectiva a sus clientes?					
4	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque debe ofrecer alternativas de solución para crear una cultura de pago del cliente?					
5	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque debe realizar negociaciones con sus clientes para determinar la forma y el fondo para cumplir con sus compromisos?					
6	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque muestra consistencia en el proceso de gestión de cobranza a sus clientes?					

7	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?					
8	¿Considera que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque debe realizar cobranzas directas a sus clientes?					
9	¿Considera que los gestores de negocios de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque deben realizar las cobranzas a sus clientes?					
10	¿Considera que la intermediación bancaria es más accesible para la gestión de cobranzas?					
11	¿Es conveniente que la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque realice sus cobranzas por correo o postal a sus clientes?					
12	¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?					
13	¿Considera que la cobranza formal es suficiente para realizar la cobranza de los clientes?					
14	¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?					
15	¿Es apropiado llegar a una cobranza extrajudicial para la recuperación de los préstamos?					

CUESTIONARIO SOBRE LÍQUIDEZ

Dirigido al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque, J.L.O, 2017

OBJETIVO GENERAL: Establecer la incidencia de la propuesta de estrategias de control de cobranzas en la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo Agencia Moshoqueque.

Marcar con un aspa (X) el casillero que considere correcto según su criterio

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Muy desacuerdo	NI de acuerdo ni desacuerdo
1	¿En la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque relacionan la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?					
2	¿Verifican los inventarios o las cuentas por cobrar en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque?					
3	¿Evalúan los días promedio de pago en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque?					
4	¿En la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque se estima periódicamente el capital de trabajo para determinar el excedente de activos corrientes?					
5	¿La estimación del capital del trabajo depende del ciclo operacional de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque?					
6	¿La estimación del capital del trabajo le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque medir el equilibrio patrimonial?					
7	¿La Caja Trujillo Agencia Moshoqueque estima periódicamente la razón corriente para medir el grado de liquidez?					

8	¿La razón corriente le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar el flujo de efectivo?					
9	¿La razón corriente le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque hacer frente a los pagos de sus acreedores de forma oportuna?					
10	¿Caja Trujillo Agencia Moshoqueque calcula periódicamente la prueba ácida para determinar su capacidad de pago a corto plazo?					
11	¿La estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque pagar sus obligaciones sin tener que recurrir a la venta de bienes?					
12	¿La estimación de la prueba ácida le permite a la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar la liquidez?					
13	¿Caja Trujillo Agencia Moshoqueque calcula periódicamente la prueba súper ácida para determinar el número de unidades monetarias en activos efectivamente líquidos?					
14	¿La estimación de la prueba súper ácida le permite a Caja Trujillo Agencia Moshoqueque responder a sus deudas a corto plazo?					
15	¿La estimación de la prueba súper ácida le permite a Caja Trujillo Agencia Moshoqueque controlar la liquidez?					

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Mg. Cacho Revilla Adolfo

Centro laboral: Docente de la EAP de Contabilidad

Título profesional: Contador Público

Grado: Maestro

Mención: Magister en Educación, con Mención En

Docencia Y Gestión Educativa

Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo

Otros estudio:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				x	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				x	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial				8	65
Puntaje total	73				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (I_{vje}) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. Cacho Revilla Adolfo identificado con DNI. Nº... 41853971 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

1... Sigueñas Farfán, Nancy María, en la investigación denominada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017”



Mg. CPC Adolfo Cacho Revilla
DNI: 41853971

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Juan David Centurión Herrera

Centro laboral: Financiera Efectiva S.A.

Título profesional: Contador Público

Grado: Maestro en Administración de Negocios - MBA

Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				x	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				x	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x

9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				x	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial				12	60
Puntaje total	72				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[72 / 75] \times 100 = 96\%$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, MBA. Juan David Centurión Herrera con DNI. N° 71069358 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1... Sigueñas Farfán, Nancy María, en la investigación denominada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O - 2017°



M.B.A. J. David Centurión Herrera
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 10 - 1273

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Dr..Urbina Cardenas Max Fernando

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional: Contador Público y licenciado en Administración

Grado:...Doctor Mención: en Educación y un segundo doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo

Otros estudio:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				x	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial				7	66
Puntaje total					73

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

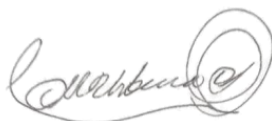
Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, : Dr..Urbina Cárdenas Max Fernando identificado con DNI. N°... 17821427 certifico
que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

1... Sigueñas Farfán, Nancy María, en la investigación denominada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR
LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017”



.....
Firma del experto

DNI: 17821427

DECLARACION JURADA

YO: Nancy Maria Sigueñas Farfán con DNI: 45902599, egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que habiendo tramitado la Autorización de la Empresa donde realice mi investigación para Optar el Título Profesional no me fue permitida obtenerla por cambios que se produjeron en los cargos directivos y que aducen que no lo pueden otorgar porque no fue realizada la investigación en su periodo de trabajo por lo que bajo este documento lo firmo para dar fe y seguir con mis tramites de titulación.

Por tanto, firmo el presente documento con mi DNI y huella digital.

Chiclayo 06 de agosto de 2021

Atte.



NANCY MARIA SIGUEÑAS FARFAN
DNI/45902599



DECLARACIÓN JURADA

Datos del Autor

Sigueñas Farfan, Nancy María

Apellidos y Nombres

45902599

DNI N°

2081411048

Código

PAST

Modalidad de Estudio

X

Ciclo

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Escuela de Contabilidad

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Datos de la Investigación:

Tesis:

X

Informe de investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la Tesis titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017**

La misma que presento para optar el título profesional de Contador Público.

- V. Que la Tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
- VI. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración de tesis.
- VII. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.


Sigueñas Farfan, Nancy María
DNI N°



FORMATO T1_CI_USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02/08/2021
Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -
Los suscritos:

NANCY MARIA SIGUEÑAS FARFAN, con DNI: 45902599.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017. presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de licenciada(o), de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
NANCY MARIA SIGUEÑAS FARFAN	45902599	

REPORTE DE TUIRNITIN

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A.
AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O - 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

23% INDICE DE SIMILITUD	23% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	docplayer.es Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0053-FACEM-USS-2020 del (los) estudiantes SIGUEÑAS FARFÁN, NANCY MARÍA, titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O – 2017.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N°221-2019/PD-USS

Pimentel 13 de agosto del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Heredia Llatas Flor Delicia', is written over a horizontal line.

Dra. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N.º41365424

RESOLUCION DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0782- FACEM-USS-2018

Chiclayo, 20 de junio del 2018.

VISTO:

El oficio N° 0777-2018/FACEM-DC-USS de fecha 01 de junio de 2018, el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 20 de junio de 2018 en el que autoriza la aprobación del proyecto de tesis de SIGUEÑAS FARFÁN NANCY MARIA, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, con oficio N° 0777-2018/FACEM-DC-USS de fecha 01 de junio de 2018, la Directora de la EAP de Contabilidad solicita la aprobación del nuevo proyecto de tesis de SIGUEÑAS FARFÁN NANCY MARIA, que cuenta con la aprobación del Coordinador de investigación de la Escuela.

Estando a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE


ARTICULO 1°: APROBAR el nuevo proyecto de tesis de SIGUEÑAS FARFÁN NANCY MARIA, el mismo que tiene vigencia de 2 años y cuyo título es:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO S.A. AGENCIA MOSHOQUEQUE, J.L.O. -2017

ARTICULO 2°: Dejar sin efecto la Resolución N° 0431-FACEM-USS-2013 de fecha 21 de marzo de 2013, numeral 21.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Dra. Carmen Elvira Flores Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Dra. Sandra May Guzmán
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Cc. Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe