



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR
NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME
ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA
2019**

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

Autor(es):

Bach. Sanchez Bustamante Jhon Edgar
<https://orcid.org/0000-0003-4704-2657>

Bach. Sanchez Bustamante Elferes
<https://orcid.org/0000-0001-8918-2856>

Asesor:

Mg. Liliana Del Carmen Suárez Santa Cruz
<https://orcid.org/0000-0003-2560-7768>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel - Perú
2021**

APROBACIÓN DE TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE
LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019**

Sanchez Bustamante Jhon Edgar

Sanchez Bustamante Elferes

AUTORES

Dra. Rosas Prado Carmen Elvira
PRESIDENTA DEL JURADO

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander
SECRETARIO DE JURADO

Mg. Valcazar Paiva Eveling Sussety
VOCAL DE JURADO

Mg. CPC Suarez Santa Cruz Liliana
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

El presente informe de tesis lo dedicamos a nuestros queridos padres, hermanos, hermanas y amigos que han sido parte fundamental para lograr nuestro anhelado trabajo de investigación.

Jhon Edgar.
Elferes.

AGRADECIMIENTO

En agradecimiento a Dios por concedernos el don de la vida, la salud y por darnos las fuerzas para seguir adelante y formarnos como profesional.

Agradecemos a nuestros padres, hermanas y hermanos, quienes me apoyaron económicamente y moralmente para culminar nuestra carrera universitaria.

A la Mg. CPC. Suarez Santa Cruz Liliana, por su asesoramiento para hacer posible la elaboración de cada uno de los capítulos de este trabajo de investigación.

Jhon Edgar.
Elferes.

RESUMEN

La presente tesis titulada “GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019” tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019, la metodología aplicada es de tipo descriptiva de modalidad propositiva de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformado por 102 clientes morosos y la muestra por 81 personas de los productos pyme y rural de la financiera, las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la encuesta y el análisis documental, los resultados obtenidos fueron que no se realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados de manera adecuada e ese sentido el índice de morosidad total al 31 de diciembre ascendió a 3.29% de los productos Pyme y rural. Finalmente, se concluye que las llamadas telefónicas, envió de mensajes de texto vía celular, correo electrónico y las visitas personalizadas al cliente, no han sido efectivas, además la morosidad de la empresa de los productos pyme y rural por los créditos otorgados superan los treinta días de atraso y el ratio de morosidad del producto pyme es del 2.27% y del producto rural 4.08% al 31 de diciembre del 2019.

PALABRAS CLAVE

Gestión de Cobranza, Morosidad, Créditos y Ratios.

ABSTRAC

The present thesis entitled "MANAGEMENT OF COLLECTION TO DECREASE NON-DEBT LEVELS OF THE ALTERNATIVE EDPYME - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019" had the general objective of preparing a collection management proposal to reduce delinquency levels of the Edpyme Alternativa - Agencia Chota, Cajamarca 2019 , the applied methodology is descriptive type of propositional modality of non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 102 delinquent clients and the sample was made up of 81 people from the SME and rural financial products, the data collection techniques used were the survey and the documentary analysis, the results obtained were that there is no follow-up of collection for the loans granted in an appropriate way and in that sense the total delinquency rate as of December 31 amounted to 3.29% of SME and rural products. Finally, it is concluded that telephone calls, sending text messages via cell phone, email and personalized visits to the client, have not been effective, in addition, the late payment of the company for SME and rural products for the loans granted exceeds thirty days behind and the default ratio of the SME product is 2.27% and the rural product 4.08% as of December 31, 2019.

KEY WORDS

Collection Management, Delinquency, Credits And Ratios.

INDICE

aprobación de tesis.....	ii
dedicatoria	iii
agradecimiento	iv
resumen	v
abstrac	vi
i. introducción.....	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Gestión. de cobranza.....	26
1.3.2. Morosidad.....	28
1.4. Formulación del Problema.....	30
1.5. Justificación.	30
1.6. Hipótesis.	31
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1. General.....	31
1.7.2. Específicos.....	31
II. MATERIAL Y MÉTODO	32
2.1. Tipo y diseño de investigación.	32
2.2. Población y muestra.....	33
2.3. Variables, Operacionalización.	34
2.4. “Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad”.	37
2.4.1. Técnicas e instrumentos.....	37
2.4.2. Validez.....	37
2.4.3. Confiabilidad.	38
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	38

2.6. Aspectos éticos.....	38
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	38
III. RESULTADOS	38
3.1. Tablas y Figuras.....	39
3.2. Discusión de resultados.....	67
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1. Conclusiones.....	78
4.2. Recomendaciones	79
V. REFERENCIAS.....	80
VI. ANEXOS	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación días de la morosidad	29
Tabla 2 Operacionalización	35
Tabla 3. Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.	39
Tabla 4. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.....	40
Tabla 5. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos.....	41
Tabla 6. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad.....	42
Tabla 7. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas.....	43
Tabla 8. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda	44
Tabla 9. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas	45
Tabla 10. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago	46
Tabla 11. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados.....	47
Tabla 12. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda	48
Tabla 13. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	49
Tabla 14. Le realizan envío de mensajes vía correo electrónico para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	50
Tabla 15. Le realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados.....	51
Tabla 16. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	52
Tabla 17. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	53
Tabla 18. Numero créditos de aprobados mensual durante el periodo 2019.....	54
Tabla 19. Número de créditos pyme aprobados mensual durante el periodo 2019.....	56
Tabla 20. Número de créditos rural aprobados mensual durante el periodo 2019	57
Tabla 21. Número créditos vencidos mensual durante el periodo 2019.....	58
Tabla 22. Número de créditos pyme vencidos mensual durante el periodo 2019	59
Tabla 23. Número de créditos rural vencidos mensual durante el periodo 2019	60
Tabla 24. Número de días de atraso de créditos pyme durante el periodo 2019	61
Tabla 25. Número de días de atraso de créditos rural durante el periodo 2019	62

Tabla 26. Índice de morosidad global mensual durante el periodo 2019.....	63
Tabla 27. Índice de morosidad crédito pyme mensual durante el periodo 2019.....	64
Tabla 28. Índice de morosidad crédito rural mensual durante el periodo 2019	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistematización	28
Figura 2. Diseño del estudio de investigación.....	32
Figura 3. Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.....	40
Figura 4. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.	41
Figura 5. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos	42
Figura 6. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad.....	43
Figura 7. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas	44
Figura 8. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda	45
Figura 9. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas	46
Figura 10. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago.....	47
Figura 11. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados.....	48
Figura 12. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda.....	49
Figura 13. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	50
Figura 14. Le realizan envío de mensajes vía correo electrónico para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados.....	51
Figura 15. Le realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	52
Figura 16. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	53
Figura 17. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	54
Figura 18. Numero créditos de aprobados mensual durante el periodo 2019	55
Figura 19. Número de créditos pyme aprobados mensual durante el periodo 2019	56
Figura 20. Número de créditos rural aprobados mensual durante el periodo 2019.....	57
Figura 21. Número créditos vencidos mensual durante el periodo 2019	58
Figura 22. Número de créditos pyme vencidos mensual durante el periodo 2019.....	60
Figura 23. Número de créditos rural vencidos mensual durante el periodo 2019.....	61
Figura 24. Número de días de atraso de créditos pyme durante el periodo 2019.....	62
Figura 25. Número de días de atraso de créditos rural durante el periodo 2019	63

Figura 26. Índice de morosidad global mensual durante el periodo 2019.....	64
Figura 27. Índice de morosidad crédito pyme mensual durante el periodo 2019.....	65
Figura 28. Índice de morosidad crédito rural mensual durante el periodo 2019.....	66
Figura 29. Ciclo del otorgamiento del crédito	73
Figura 30. Acciones de gestión de cobranza	74

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Resolución de Aprobación	84
Anexos 2. Constancia de Autorización.....	86
Anexos 3. Formato de Encuesta	88
Anexos 4. Instrumentos de Validación.....	91
Anexos 5. Instrumentos de Validación.....	94
Anexos 6. Instrumentos de Validación.....	97
Anexos 7. Matriz de Consistencia	98
Anexos 8. Instrumentos de recolección de datos.....	99
Anexos 9. Alfa de Cronbach.....	101
Anexos 10. Formato T1	102
Anexos 11. Acta de Originalidad	103
Anexos 12. Reporte Turnitin	104

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Nivel internacional

Actualmente, la morosidad se ha convertido en un gran problema mundial, debido a que las empresas y personas dejan de pagar sus créditos de manera intencional y no intencional, lo cual ha hecho a que las instituciones financieras implementen estrategias para mitigar el riesgo de la cartera crediticia.

La Revista Lideres (2016) en su artículo “La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito”, señala que:

La cartera de morosidad en el Ecuador ha crecido de 3,4% al 4,6% son las cifras del 2015, aunque no es un dato preocupante si afecta el entorno económico del país, dentro de este rubro la cartera de mayor representación son los créditos comerciales, seguido de los créditos de vivienda. Este hecho ocasiona a que las entidades financieras apliquen mayor control y estrategias para la recuperación de la cartera caída.

Según Chavarín (2015) en su artículo “Morosidad en la cancelación de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México”, para la Revista de economía y finanzas de Mexico, afirma:

El bajo crecimiento económico del país radica en poco acceso al crédito de los prestamistas, esto se debe a que existe alto indicador de mora de los clientes en los distintos bancos mexicanos, hecho que ha generado que se restrinja el acceso crediticio, esta variable tiene un impacto negativo y muy significativo en las entidades financieras. (pp. 1-10)

Mediavilla (2015), añade que en su estudio realizado en la empresa Grafitext Cía. Ltda, Ecuador, el problema central se basa en la falta de liquidez, hecho que obliga a los ejecutivos a aplicar estrategias necesarias para gestionar de manera eficiente las políticas de crédito y manejo adecuado de la cartera y cobranza. Con la aplicación de

mecanismos que se pretende que la entidad mejore dicha problemática, mediante la reducción del plazo del crédito a clientes en morosidad.

Según el diario El País (2018) refiere que tal es el caso de España el análisis de Bruselas es positivo: "Los activos morosos van a la baja", indica el informe, "y la caída de la morosidad va a seguir a buen ritmo". Los aspectos más resaltantes son dos, Primero es el crecimiento de la morosidad de los créditos de consumo; Segundo Bruselas indica que el nivel de morosidad "siguen siendo altos en algunos sectores empresariales" tal como en es el sector construcción los morosos activos destacan el 20% y con respecto al rubro inmobiliario es 20,8%; siendo un esenario que una perturba seriamente al crecimiento industrial.

Medina (2016) en su estudio desarrollado en Ecuador indica que "La tasa de morosidad de crédito de consumo es mayor en cifras interanuales según la comparación con otros segmentos como el de vivienda, el de microempresa y el crédito comercial, esto se debe al incumplimiento de los procesos al momento de la evaluación" (Medina, 2016)

Por otro lado, el diario La República (2018) señala que en sudamerica ocurre que la nacion con mas índice en morosidad es la nacion de Colombia con 4.81%, ademas le sigue Uruguay con 4,03%, Brasil con 3,28%, Paraguay con 2,84% y Perú con 2,64%, tal ratio "es un porcentaje considerable para Colombia el mismo que encabeza el rankon de morosidad.

Nivel nacional

En tanto de acuerdo con la Asociación de Bancos del Perú (2018), en adelante [ASBANC], señala que el índice promedio de morosidad en el año 2018 alcanzó el 3.14%. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con un 3.04 %, la cual ya registraba su cúspide más alto desde el año 2005; lo cual es un indicador alarmante para la economía del estado.

Gaitan (2015) refiere que en la Caja Tacna, sucede que los clientes muestran un nivel de morosidad elevado, esto está dado por causas como la reducción de sus beneficios económicos en su negocio, esto está representado por el 42%, otra causa radica en

los problemas dentro de la gestión de sus gastos administrativos, esto está representado por un 30%, en 28% está dado por causas de fracaso y mala inversión del crédito recibido. (Amézquita, 2017).

En Caja Arequipa se evidencia deficiencias en la colocación de créditos, dado a que actualmente la gerencia no aplica los planes y no toma las medidas adecuadas para la recuperación inmediata de los créditos atrasados. Así pues se ha observado que el nivel de morosidad se debe a factores internos de la entidad y de otro lado por incumplimiento del cliente.

Núñez (2018) señala que el crédito es un medio de financiación más rápido que existen en la actualidad lo cual sirve para atender requerimientos inmediatos y atraer mayor cantidad de clientes y así poder aumentar los ingresos de las empresas, pero sin embargo la recuperación de esa cartera puede convertirse en una difícil labor, puesto la cobranza tiene que estar muy bien planteada y que cumpla con los procesos correctos, muchas veces esta situación se vuelve vulnerable por la deficiente aplicación de estrategias de cobranzas, hecho que hace que se proceda a castigar los saldos incobrables al pasar el tiempo.

Bobadilla (2019) señala que la morosidad en el Perú, es un caso particular al de los países de América Latina, puesto estudio de Asbank revela 8 de cada 10 peruanos mantiene deuda en el sistema financiero y en el 2018 el índice ascendió al 3.12%, cifra que superó al año precedente en 0.08%, también señala que los tipos de créditos de mayor morosidad fueron los créditos familiares y los créditos hipotecarios, en el rubro empresas las que presentaron mayor tasa de morosidad las ubicadas en el sector mediana y pequeñas empresas.

Nole (2015) sostiene que la entidad Distribuidora Pintel S.A.C, no tiene mecanismos adecuados para gestionar sus cobros, esto se debe a que no existe el personal especializado para aplicar métodos eficientes de cobranza, asimismo expresa que es necesario diseñar estrategias de cobranza para poder obtener mayor liquidez y/o rentabilidad, además es indispensable establecer cronogramas de cobros.

Nivel regional

Desde la perspectiva en la región Cajamarca existe instituciones financieras que pertenecen al sector bancario y no bancario que ofrecen diversos productos y servicios, pero los resultados no son buenos, debido a existe múltiples factores que conllevan al incumplimiento de pagos por el hecho de generar mayores clientes los analistas otorgan préstamos sin una evaluación económica y conductual adecuada del cliente esto se debe a la falta de seriedad de los analistas. Es por ello que existe morosidad tal cual lo afirma el BCRP en la cita siguiente.

BCRP (2018) en su memoria redacta que en setiembre del año 2018, la tasa de morosidad en Cajamarca ascendió a 4.7%, 0.2% más lo registrado el mismo mes del año anterior. Las entidades no bancarias 5.3%, aumentó en 0.6%, en la banca múltiple 4.4% se disminuyó 0.5%. En el banco de la nación 1.2% fue mayor en 0.1 por ciento respecto al año anterior.

BCRP (2019) en su informe redacta que en noviembre del 2019 la tasa de morosidad en Cajamarca ascendió a 4.8%, porcentaje similar al mismo mes del año 2018. En las entidades no bancarias 6.4%, aumentando en 0.9%, en la banca múltiple 4.0% disminuyendo en 0.4%. Finalmente, en el banco de la Nación la morosidad ascendió a 1.6% incrementando en 0.3% respecto al mismo mes del año anterior.

BCRP (2020) detalla que en marzo 2020 la morosidad en Cajamarca ascendió a 5%, porcentaje superior en 0.3% a lo registrado en 2019. En las entidades no bancarias 6.9%, incremento 1.5% más, en la banca múltiple ascendió en 4.1% disminuyendo en 0.4% y finalmente en el banco de la nación la morosidad fue de 1.6% lo cual aumento en 0.3% respecto al año anterior.

Nivel institucional

En tanto en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, la misma que se dedica a la intermediación financiera, muestra que la mora ha tenido aumentos y también se ha observado que la entidad no aplica mecanismos pertinentes para la gestión del cobro de dicha cartera.

Este problema ha iniciado por el fallo de gestión en los cobros por parte de los colaboradores asignados, además de los inexistentes mecanismos y/o políticas que encaminen a la recuperación de dichos créditos y la falta de recursos humanos dedicado netamente a dicha actividad.

El problema ha ocasionado como efectos; el incremento de la cartera de mora y como efecto inmediato la reducción de beneficios económicos para la entidad financiera.

Por lo descrito anteriormente es que se propone una propuesta para gestionar la cobranza de la cartera caída en morosidad y así mismo disminuir la morosidad en beneficio de la institución.

1.2. Trabajos previos.

Nivel internacional

Fiallos (2017) en su tesis titulada. “Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador”, el método estuvo enmarcado en el diseño de un modelo econométrico para conocer los determinantes macroeconómicos, para valorar los riesgos en los préstamos. Los resultados arrojaron rangos de valoración de riesgos en alto, medio y bajo. La conclusión a la que llegó la investigación fue que los grandes bancos son los de mayor participación en mercado por tanto sus niveles de morosidad son más elevados con respecto a las entidades pequeñas, puesto que sus colocaciones en el público son mayores.

Erazo y Sáenz (2018) en su tesis. “Análisis financiero del índice de morosidad del crédito educativo otorgado por el Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016”. En la metodología se trató de un estudio descriptivo-histórico, la medición se realizó con la entrevista. Los resultados indican que la provincia más mora es Manabí la cual tiende un índice de 10.92%. La conclusión a la que llegó la investigación fue que el investigador manifiesta que la compra de créditos que se realiza a terceras entidades no siempre beneficia, así lo muestra los resultados de la investigación, en tal sentido se debe analizar cada aspecto antes de tomar la decisión de vender las carteras de créditos a otras entidades.

Moreta (2018) en su tesis. “La recuperación de cartera vencida y su influencia en la rentabilidad de Marcimex S.A. en la ciudad de Ambato”, la metodología empleada se trata de un estudio cualitativo, de nivel descriptivo, donde la técnica empleada fue la entrevista a 120 clientes externos. Los resultados expresan que para gran parte de clientes se ofrece promociones más atractivas que otros almacenes en un 79.9%. Se concluye que para la recuperación de las carteras de morosidad la manera más adecuada es la visita directa con el cliente, asiéndole presente la información de la deuda mantenida con la entidad y así conciliar la forma, las fechas y métodos de pago de la deuda contraída con la entidad.

Paredes y Villafuerte (2017) en su tesis. “Diseño estratégico para la recuperación de cartera de la compañía Alzamy 2016”. la recolección de información se realizó mediante dos encuestas dirigidas a los consumidores y trabajadores de la compañía y entrevista al Gerente General de la misma. Los resultados son que el 60% de los encuestados expresan que la entidad presenta problemas de gestión de créditos. La conclusión a la que llegó la investigación fue que la compañía no efectuaba seguimientos apropiados a los clientes por lo que mediante la propuesta se busca contribuir a estos procesos y realizar seguimiento a los créditos otorgados para cerciorarse de que el cliente cumplirá con la obligación que está contrayendo con la entidad financiera.

Ortiz (2017) en su investigación “La recuperación de cartera vencida y su influencia en la rentabilidad de la empresa Marcimex SA. en la ciudad de Ambato”, el método de investigación fue de enfoque cuantitativo, el estudio es relacional, no experimental. Los resultados mediante la prueba de Chi cuadrado tienen un índice de 0.004% por lo que se refuta la hipótesis nula. Se concluye que para la recuperación de las carteras de morosidad la manera más adecuada es la visita directa con el cliente, asiéndole presente la información de la deuda mantenida con la entidad y así conciliar la forma, las fechas y métodos de pago de la deuda contraída con la entidad.

Fernández (2017) en su investigación denominada; “Diseño estratégico para la recuperación de cartera de la compañía Alzamy 2016”, la recolección de información se realizó mediante dos encuestas direccionadas a los consumidores y trabajadores de la compañía y entrevista al Gerente General. La conclusión a la que llegó la

investigación fue que la compañía no realizaba seguimientos apropiados a los clientes por lo que mediante la propuesta se busca contribuir a estos procesos y realizar seguimiento a los créditos otorgados para cerciorarse de que el cliente cumplirá con la obligación que está contrayendo con la institución.

Saavedra (2017) en su tesis titulada “Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador”, la metodología del estudio fue cuantitativa, de carácter descriptiva y no experimental, el recojo de datos fue mediante la ficha documental y la encuesta. Los resultados datan que el Sistema Bancario Privado está compuesto por 27 bancos privados, donde 4 son considerados grandes bancos que representa 66% los medianos bancos conforman el 27% y los pequeños bancos son 7%. La conclusión a la que llegó la investigación fue que los grandes bancos son los de mayor participación en mercado por tanto sus niveles de morosidad son más elevados con respecto a las entidades pequeñas, puesto que sus colocaciones con el público son mayores.

Nivel nacional

Canales y Simeón (2018) en su tesis “Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo”, la metodológica es de carácter aplicada, descriptiva, explicativa observacional. Los resultados dan a entender que la gestión financiera, mediante un planeamiento financiero y cobranza judicial fue en un 76.70%. La conclusión es que se encontraron que no solo las entidades financieras mantienen carteras de morosidad, sino que también mantienen ese problema las instituciones educativas privadas, por tal sentido también es necesario aplicar estrategias para gestionar dichas carteras, por cual es necesario realizar presupuestos operativos y aplicar estrategias para gestionar las carteras morosas eficientemente.

Abana (2016) en su tesis titulada. “Estrategias para reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Moquegua del periodo 2015 -2016”, la metodología utilizada en la investigación fue el uso de la técnica del análisis de documentos; así como también se aplicó una encuesta. Con el fin de cumplir con los objetivos el autor elaboro un cuestionario a base de 15 preguntas que fueron dirigidas a clientes morosos y 10 preguntas dirigidas a los analistas de créditos. Los resultados de las

encuestas muestran que el 20.30% no han efectuado su pago a razón que tienen problemas familiares, esto muestra que el analista de créditos no ha realizado una adecuada evaluación al cliente, antes de otorgarle el crédito correspondiente. Además, según lo comprueba las encuestas nos muestra que el 6.1% de los clientes que se encuentra en mora no muestran la voluntad de cancelar su deuda. La conclusión a la que llegó la investigación fue que se debe proteger los recursos de la entidad, sin importar la forma y condición de recuperación, aunque esta esté en etapa judicial, realizando un seguimiento a cada una de las instancias correspondientes y así se llegue al objetivo final que es la recuperación del crédito otorgado a fin de reducir el índice de morosidad.

Gaitán (2018) en su tesis. “Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el colegio particular San Juan Bosco S.A.C.”, el apartado metodológico que se empleo fue aplicada, descriptivo - correlacional. Los resultados de la gestión financiera muestran un incremento en sus cuentas por cobrar comerciales en 61,340.00 soles con relación al 2017. La conclusión a la que llegó la investigación fue que el modelo propuesto si ayuda a reducir la morosidad, caso contrario su no aplicación es inversa lo que significa que si no aplicamos mecanismos o modelos de gestión para reducir la morosidad esta seguirá incrementando proporcionalmente.

Farro (2018) en su tesis denominada; “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017”, la metodología de la investigación fue la aplicación del diseño cuasi experimental, mediante la utilización de una guía de entrevista. Los resultados muestran que el 19% se encuentra en condición de moroso y un 81% han realizado la cancelación de sus créditos en concordancia con sus cronogramas de un total de 461 usuarios. La conclusión a la que llegó la investigación fue que son factores determinantes para disminuir la morosidad la aplicación de políticas de cobranza, la cual influye positivamente.

Parco (2019) en su investigación denominada. “Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – Agencia Real y Cajamarca”, el estudio aplicado fue de nivel explicativo. En cuanto a los

resultados los gastos de campaña ascienden a 60,000.00, siendo este un presupuesto adecuado para mejorar indicadores de morosidad. La conclusión a la que llego la investigación fue que es posible la realización de modelos para mejorar los índices de mora, a través del uso de dinámica de sistemas, esto ayuda al rescate de la morosidad es necesario aplicar estrategias para la recuperación de las mismas, ya que esta manera se obtendrá un mejor resultado.

Sánchez (2018) en su tesis “Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P San Juan Bosco SAC” la estrategia utilizada en la investigación aplicada, descriptivo - correlacional. La conclusión a la que llego la investigación fue que la gestión financiera en este modelo si ayuda a la reducción de morosidad, caso contrario su no aplicación es inversa lo que significa que si no aplicamos mecanismos o modelos de gestión para reducir la morosidad esta seguirá incrementando proporcionalmente.

Olano (2018) en su investigación denominada; “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017”, la metodología del estudio fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, para la que se utilizó la encuesta para el recojo de datos. En los resultados obtuvieron que la morosidad incrementó mes a mes en el año 2016, evidenciando una tendencia de incremento, llegando al mes de diciembre con una tasa de morosidad de 26.67%, con lo cual refleja un incremento de 8.64% con relación al inicio del año. La conclusión a la que llego la investigación fue que son factores determinantes para disminuir la morosidad la aplicación de políticas de cobranza, la cual influye positivamente.

Nivel local

Díaz y Torres (2017) en su trabajo titulado. “Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, octubre 2016 mayo 2017”, el tipo de investigación es nivel descriptivo-propositiva, observacional a través de encuesta y fichas documentales. Los datos recogidos se a analizaron e interpretaron, infiriendo que en la entidad no se capacita al personal en relación a temas de recuperación de cartera morosa. Asimismo, el investigador llego

a la conclusión la planificación de estrategias para la recuperación si influye significativamente en la disminución de la morosidad de la financiera.

Ayala (2017), en su investigación denominada; “Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque”, el tipo de investigación fue descriptiva y el diseño fue de tipo no experimental, nuestra totalidad de población 10 Personas y nuestra muestra fue la misma que nuestra población, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los principales hallazgos de investigación fueron: el comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, también se debe a la situación económica que presentan los clientes, y el principal motivo para que se registre morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes. La conclusión que llego el investigador fue que la estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos es las notificaciones escritas, así como las visitas personalizadas, llamadas telefónicas y agencias de cobranza.

Palma (2018) en su tesis “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca - 2017”, el estudio fue cuantitativo, relacional, de diseño no experimental de corte transversal; la muestra fue de 10 trabajadores de la Caja Trujillo y 42 clientes con retraso en su pago. Los resultados encontrados fueron: referente a las estrategias financieras el 80% son buenas, respecto a las preventivas el 90% son buenas, en las prejudiciales el 80% son buenas y en las judiciales el 60% fueron buenas. Se encontró un 64.3% de índice de morosidad; en cuanto al tipo de morosidad en el caso de fortuitos prevaleció una alta tasa de morosidad del 61.9%; en las intencionales, circunstanciales, negligentes y despreocupados sobresalió el índice de morosidad regular. Concerniente a la prueba de hipótesis se halló una correlación positiva perfecta alta de 0,779 según Rho Spearman, entre la variable estrategias financieras e índice de morosidad. Finalmente, el investigador llego a la conclusión que las estrategias financieras influyen significativamente en la disminución de los altos índices de morosidad, esto sin duda es un gran aporte a la gestión de las carteras vencidas que mantiene las entidades.

Raymundo (2018) en su investigación denominada; “Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinanzas y Comercio Amazonas Ltda Jazan - 2017”, la estrategia empleada fue descriptivo - propositivo con diseño observacional - transversal. Los resultados indican que en la entidad existe un el índice de morosidad que presentan en la Cooperativa que es de 9.06% hasta el mes de diciembre del 2017. La conclusión a la que llego la investigación fue que las estrategias crediticias reducen la morosidad de la COOPAC Agrofinanzas y Comercio Amazonas Ltda Jazan, esto es significativamente positivo hoy en día.

Vásquez (2017) en su obra titulada; “Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, octubre 2016 mayo 2017”, el estudio es de nivel descriptivo, correlacional y de modalidad propositiva. Los resultados alcanzados nos permitieron inferir la capacitación se relaciona en 0.89 con la recuperación de mora. Asimismo, el investigador llego a la conclusión la planificación de estrategias para la recuperación si influye significativamente en la disminución de la morosidad de la financiera.

Tarrillo (2017) en su investigación denominada; “Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque”. La investigación fue descriptiva y el diseño fue de tipo no experimental, nuestra totalidad de población 10 Personas y nuestra muestra. Los resultados fueron que las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personalizadas y agencias de cobranza, así como el barrido de mora y tener en cuenta políticas de cobranza reducen el índice de morosidad. El autor concluye que la estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos son las notificaciones escritas, así como las visitas personalizadas, llamadas telefónicas y agencias de cobranza.

Bardales y Manay (2017) en su investigación denominada; “Plan estratégico para reducir la morosidad en clientes de la empresa Molitalia S.A, Chiclayo 2013”, donde tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico para reducir la morosidad. El estudio

es de tipo descriptiva – propositiva, porque vamos a estudiar la problemática y realizar un Plan Estratégico para la reducción de la morosidad. En los resultados se obtuvo que el 70% respondió que la empresa no tiene Plan Estratégico, razón por la cual se consideró diseñar un Plan Estratégico. La conclusión a la que llegó la investigación fue que si la entidad Molitalia S.A., no tiene con un Plan de acción estratégica, razón el cual se plantea diseñar el Plan Estratégico con la finalidad de reducir la morosidad en las entidades comerciales.

Requejo (2019) en su trabajo titulado; “*Causas del incremento de morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Chota- 2018*”, en la misma que tuvo como objetivo determinar las causas del incremento de morosidad en la Coop, también tuvo como resultados que el 85% de los encuestados contestaron que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza y un 15 % contestaron que no. Finalmente, concluye en la investigación se determinó estrategias administrativas que permitieron describir los motivos de morosidad y así pues poder tomar decisiones para bajar la morosidad en la cooperativa.

Nivel institucional

La financiera Edpyme Alternativa es una entidad con tiene su sede principal en Chiclayo de la región Lambayeque, se originó en 1992, con el fin de otorgar préstamos y finaliza en el 2001. Luego se crea la Edpyme alternativa SA. En el mes de setiembre del 2001, dicha entidad se encuentra regulada por la SBS del Perú. Actualmente, sus accionistas son Grupo Financiero Diviso S.A., la cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco y Microvest LP, el mercado nicho es la microempresa de acuerdo y vinculado con la visión y misión de la edpyme.

Actualmente, la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota, Cajamarca, aplica estrategias de gestión de cobranza que a la fecha sigue siendo ineficaces, debido a que existe morosidad crediticia en cuanto a los productos Pyme y rural.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión de cobranza

Para Esan (2017) la gestión de cobranza es la actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos financieros.

- **Técnicas de cobranza**

- Redefinir los segmentos de clientes.

Se hace de mucha importancia en la actualidad que las entidades tienen que enfocar sus cobranzas en el costo de deuda y no en la fecha de mora vencida, como se hace comúnmente. (Quijano, 2017)

- Crear plataformas de comunicación.

Para recuperar cartera la manera de las empresas debe estar adaptado a los requerimientos de los consumidores con atención personalizada y autoservicio. (Quijano, 2017)

- **Establecer productos ajustados a los clientes.**

Quijano (2017) considera como los productos más ajustados en la actualidad:

- Finiquito.
- Reestructura de deuda
- Descuento por devaluación del bien
- Convenio judicial

- **Procesos estandarizados de cobranza.** - Es más eficaz si de cuentan con iniciativas que mejoran el desempeño eficiente de cada uno de los procesos de cobranza. (Quijano, 2017)

- **Tecnología avanzada en todos los procesos.** - Se debe aplicar un sistema integral de cobranza. (Quijano, 2017)

- **Personal competente en gestión de cobranza.** - Se debe redefinir el modelo organizacional. (Deloitte, 2015)
- **Indicadores de gestión para medir el desempeño.** - Son aquellos que admiten identificar congruencia en cuanto al proceso de información. (Quijano, 2017)
- **Etapas de cobranza.**
 - **Cobranza preventiva.**
Esta fase consiste en que se aplica a la cartera de clientes que producto de un análisis, son calificados con un alto riesgo de entrar en mora. (Deloitte, 2015)
 - **Cobranza administrativa.**
Esta fase del procedimiento de cobro engloba toda la gestión de control, seguimiento y cobranza que hay entre la emisión del comprobante, su valor y el resumen de deuda. (Deloitte, 2015)
 - **Cobranza judicial.**
Es la última opción que tiene las entidades para el recobro de sus facturas. Por lo general, empieza 90 días después del vencimiento de la obligación de pago. (Deloitte, 2015)
- **Sistematización de cobranza.**
Debitia (2016) indica que: Mediante un proceso organizado en el que se utilice buenas prácticas y que tenga soporte tecnológico adecuado, permitirá potenciar a los equipos que gestionan la cobranza.



Fuente: Debitia

Figura 1: Sistematización

1.3.2. Morosidad

Para Steven (2018) Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor incumple el compromiso del pago al vencimiento de una obligación presente, como suceso de un hecho pasado.

- **Tipos de morosidad**

La Esan (2017), clasifica a los clientes morosos en cinco tipos:

- **Morosos fortuitos:** son clientes que tienen la voluntad de pago, pero no logran cumplir con sus obligaciones porque carecen de liquidez en las fechas establecidas.
- **Morosos intencionales:** son aquellos clientes que no quieren pagar por alguna razón.
- **Morosos negligentes:** son clientes que ni se interesan en las deudas contraídas.
- **Morosos circunstanciales:** son clientes que bloquean libremente la cancelación de sus obligaciones por alguna falla de los bienes o servicios ofrecidos.

- **Morosos despreocupados:** son aquellos deudores que por ninguna razón se interesan en pagar o conocer sus deudas.

- **Clasificación de morosidad.**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en adelante [SBS] lo clasifica de la siguiente manera:

Tabla 1

Clasificación días morosidad

Cualidades de clasificación	Créditos de consumo	Créditos hipotecarios
0: Normal	Cancelación puntual o pasado máximo de 8 días calendarios	Pago Puntual o atrasado máximo de treinta días calendarios
1: Problemas Potenciales	Retrasos en la cancelación de entre 9 a 30 días calendarios	Retrasos en la cancelación entre treinta y uno a sesenta días calendarios
2: Deficiente	Retrasos en el pago entre 31 a 60 días calendarios	Retrasos en la cancelación entre sesenta y uno a ciento veinte días calendarios
3: Dudoso	Retrasos en la cancelación de entre 61 a 120 días calendarios	Retrasos en la cancelación de entre ciento veinte uno a trescientos sesenta y cinco días calendarios

4: Pérdida	Retrasos en la cancelación de más de 120 días calendarios	Retrasos en la cancelación de más de 365 días calendarios
------------	---	---

Fuente: SBS

- **Medición de la morosidad**

Usualmente se valoran tasas o índices y las usadas son las mostradas a continuación: (Esan, 2017)

- **Tasa de morosidad de crédito:** Mide el cociente entre la cartera morosa y la sumatoria de clientes en mora.
- **Tasa de morosidad de balance:** Mide los créditos de clientes en mora y los valores representativos de deuda.
- **Tasa de morosidad total:** Mide los riesgos del balance y los compromisos contingentes.

- **Efectos de la morosidad bancaria**

La Revista Finanzas Empresariales (2018) relata que “las consecuencias de morosidad bancaria son muy dañinos no solo en los resultados sino también en la economía en general”.

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera la gestión de cobranza permitirá disminuir los niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – ¿Agencia Chota, Cajamarca 2019?

1.5. Justificación.

Perspectiva Teórica

En el estudio se aplicó conjeturas de cobranza para elaborar la propuesta y dar solución a la problemática respecto a la mora de la financiera.

Perspectiva Metodológica

El estudio se justifica debido a que se diseñó los instrumentos para la investigación y medir las situaciones de cada variable, los mismos que fueron validados para que se pueda utilizar en el estudio y como aporta para otros estudios.

Perspectiva Práctica

Este estudio pretende contribuir hacia la reducción significativa de la problemática de la empresa a través de la cobranza para disminuir la morosidad vigente en la entidad.

Perspectiva Social

La investigación procura ayudar a los colaboradores a tener una calidad de vida mejor dentro de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.

1.6. Hipótesis.

Por ser un estudio de alcance descriptivo de modalidad propositiva no se formuló hipótesis de investigación.

1.7. Objetivos.

1.7.1. General.

Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.

1.7.2. Específicos.

- Diagnosticar la gestión de cobranza de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
- Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
- Diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio es tipo descriptivo de modalidad propositiva basada en un diseño no experimental-transversal.

Tipo

Es descriptivo de modalidad propositiva, debido a que se enfoca en el análisis estadístico de cada uno de los planteamientos con el fin de describir los datos reales del incremento del índice de morosidad la institución.

Diseño

Carrasco (2014) considera. Los diseños de investigación no experimental carecen de manipulación intencional de las variables independientes. En este tipo de diseños solo se analizan y se estudian hechos después de su ocurrencia.

El autor también considera que los diseños transversales se utilizan para estudiar fenómenos un período explícito.

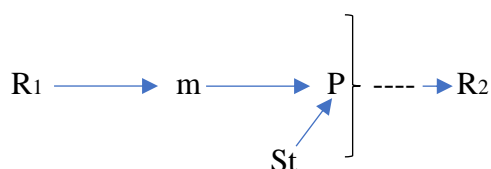


Figura 2. Diseño del estudio de investigación

Donde:

R1= Observación de realidad de la morosidad actual

St= Soporte teórico para el diseño de la propuesta de gestión de cobranza para disminuir la morosidad.

m= muestra de la población observada

P= Propuesta de gestión de cobranza para reducir la morosidad

R2= realidad de la morosidad luego de la aplicación de la propuesta

2.2. Población y muestra.

Vara (2015) imprime que. La población es el conjunto de sujetos a ser investigados. (p.261)

En el presente trabajo la población estuvo conformado por los clientes morosos de Edpyme Alternativa-Agencia Chota, 2019 del cual se deduce que existen 102 morosos.

Población que fue considerada desde una perspectiva del cliente para diagnosticar la gestión de cobranza que actualmente realiza la Edpyme.

Los productos crediticios considerados en el estudio son los siguientes:

Créditos rurales	72
Créditos Pyme	<u>30</u>
Total	102

Muestra

Baptista, Fernández & Hernández (2014) definen: “Es una parte seleccionada de la población según diversos criterios” (p.173).

Fórmula para determinar la muestra a partir de una población conocida

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 102}{0.05^2 * (102 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 80.77$$

$$n = 81$$

Donde:

Nivel de confianza	α	0.95
Repartición normal estandarizada	z	1.96
Si tiene rasgo de interés	p	0.50
No tiene rasgo de interés	q	0.50
Error	d	0.05

Dimensión de la población

N

102

Muestreo

El criterio seleccionado para el estudio fue el no probabilístico.

2.3. Variables, Operacionalización.

VI: Gestión de cobranza

Esan (2017) la gestión de cobranza es la actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos financieros.

VD: Morosidad

Steven (2018), la morosidad es aquella práctica en la que un deudor incumple el compromiso del pago al vencimiento de una obligación presente, como suceso de un hecho pasado.

Tabla 2

Operacionalización

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
GESTIÓN DE COBRANZA	Es el conjunto de acciones fundamentales para el éxito de cualquier entidad, sus beneficios económicos dependen de la frecuencia y ciclo de aplicación de las estrategias para convertir en liquidez las cuentas por cobrar. (Esan, 2017)	Esta variable es de suma importancia, ya que permite conseguir la aceptación social y disminuir la evasión tributaria, con el fin de generar un resultado positivo tanto para la entidad recaudadora como para el contribuyente; asimismo el instrumento consta de 15 preguntas de escala Likert, la cual medirá la variable independiente “gestión de cobranza”	Sistema de cobranzas	- Seguimiento de créditos	1. Le realizan seguimiento por los créditos otorgados.	Encuesta / Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			- Capacidad del personal	2. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.		
			- Generación de sistema de pagos	3. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos. 4. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad.		
			- Sistemas de estímulos	5. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas 6. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda.		
			- Asesoramiento especializado	7. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas 8. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago.		
			- Llamadas telefónicas	9. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados. 10. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda.		
			- Notificaciones	11. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos. Otorgados		
			- Cobros por correo electrónico.	12. Le realizan envío de mensajes vía correo electrónico para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados.		
			- Mensajes de texto	13. Le realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados.		
			- Visitas personales	14. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados		
- Visitas grupales	15. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados					

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MOROSIDAD	López (2015), la morosidad “Es aquella práctica en la que un deudor incumple el compromiso del pago al vencimiento del contrato establecido por distintos factores ya sea por situaciones fortuitas o en algunos casos intencionales, formando así el retraso de la obligación”.	Esta variable indica el atraso en el cumplimiento de la obligación, la cual se considera moroso al deudor que demora en su obligación de pago; asimismo, la variable se medirá haciendo uso de la técnica del análisis documental.	Cartera vencida Ratio de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Número de créditos aprobados - Importe de créditos aprobados - Número de créditos otorgaos por producto - Importe de créditos aprobados por producto - Número de créditos vencidos - Importe de créditos vencidos - Número de créditos vencidos por producto - Importe de créditos vencidos por producto - Morosidad total/importe total de la cartera - Morosidad por producto/importe por producto 	Análisis documental / Ficha de registro de datos

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos

La encuesta

Carrasco (2014) señala. La técnica es muy utilizada en las ciencias sociales debido a que permite obtener información de manera objetiva. (p.314).

En el estudio se utilizó una encuesta con alternativas basadas en escala de Likert el cual sirvió para obtener los datos correspondientes a la variable independiente.

El Análisis documental

El análisis documental consiste en recolectar las cifras de reportes y documentos para luego ser analizados. (Carrasco, 2014)

Es por ello, el instrumento para recabar la información es a través de las fichas de registro de datos.

Instrumentos

Escala de Likert

Carrasco (2014) define. Es la clasificación de las alternativas de los ítems en preguntas positivas, sobre ciertos hechos según sea su naturaleza. (p.296)

Ficha de registro de datos

Es un instrumento que se utiliza para recopilación de los datos, cuya actividad es el registro de la información más relevante para el investigador. En este estudio se usó la ficha para consignar datos de morosidad.

2.4.2. Validez.

Hernández et al. (2014) señala que. Es la evaluación de todos los ítems de un instrumento, tanto es su aspecto del contenido, su criterio y su constructo. (p.204)

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron validados por tres expertos en aspectos relacionados a las variables.

2.4.3. Confiabilidad.

Carrasco (2014) define. “Es el carácter de una herramienta, que en la aplicación de distintos momentos o veces al mismo grupo se obtiene el mismo resultado (339).

En este estudio para establecer el grado de confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach. La fiabilidad del instrumento según alfa de cronbach fue de 0.89, significando que fue fiable.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Los resultados fueron procesados en tablas y figuras haciendo uso de la estadística descriptiva y para lo cual se recurrió al uso de los programas de Microsoft Excel y SPSS 24. Los resultados obtenidos permitieron elaborar conclusiones acordes a los objetivos.

2.6. Aspectos éticos.

- Compromiso de la indagación.
- Anonimato de la información y
- Anuencia informada.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

- Veracidad de los instrumentales de recolección de información
- Aplicación de los resultados.
- Solidez de las aseveraciones.

III. RESULTADOS

Para lograr obtener estos resultados se hizo uso de la técnica de la encuesta y el análisis documental, resultados que fueron procesados a través de tablas y figuras haciendo uso de la estadística descriptiva. La información obtenida permitió conocer y analizar la variable gestión de cobranza y morosidad.

3.1. Tablas y Figuras

Los resultados se describen de acuerdo al objetivo específico 1 del estudio.

Variable independiente: gestión de cobranza

OE1: Diagnosticar la gestión de cobranza de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.

Para dar cumplimiento al objetivo antes indicado, se obtuvo resultados con la aplicación de instrumento de la encuesta, la cual fue aplicada a los clientes morosos de la financiera.

Tabla 3

Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Siempre	13	16%
Casi siempre	18	22%
A veces	8	10%
Casi nunca	37	46%
Nunca	5	6%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

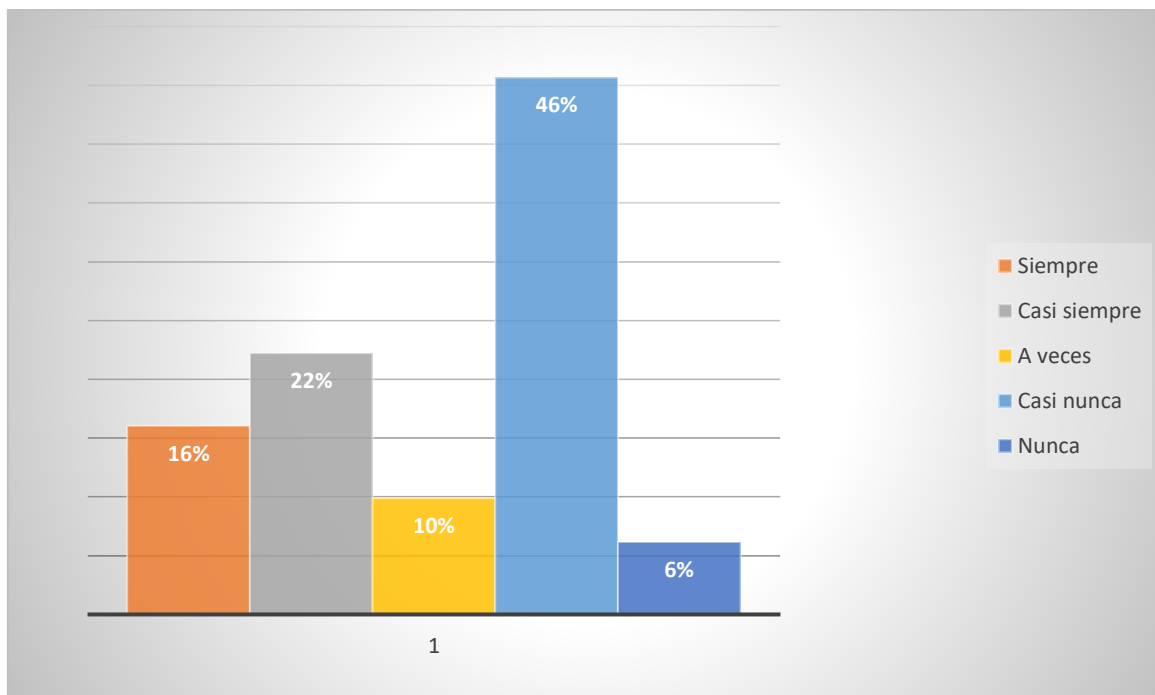


Figura 3. Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.

Fuente: tabla 3

Interpretación: la figura 3 indica que el 6% del total de clientes encuestados consideran que nunca le han realizado seguimiento de cobranza por los créditos otorgados, el 10% consideran a veces, el 16% señalan que siempre, el 22% contestaron casi siempre y finalmente el 46% contestaron que casi nunca lo realizan seguimiento por los créditos recibidos de la financiera. Esto significa que la entidad no realiza un seguimiento después de haber otorgado el crédito, para identificar si el crédito otorgado es invertido en lo que realmente se ha solicitado.

Tabla 4

Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	8	10%
Casi siempre	21	26%
A veces	13	16%
Casi nunca	30	37%
Nunca	9	11%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

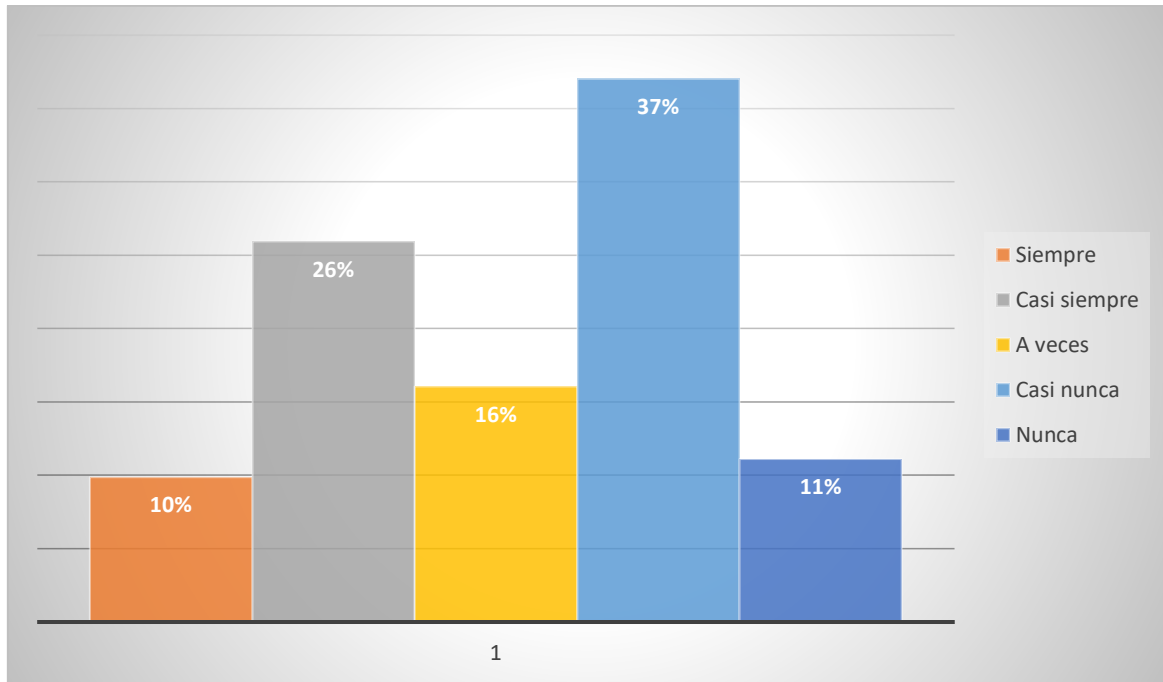


Figura 4. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.

Fuente: Tabla 4

Interpretación: la figura 4 indica que el 10% del total de clientes encuestados consideran que siempre los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza, el 11% consideran nunca, el 16% señalan que a veces, el 26% contestaron casi siempre y finalmente el 37% contestaron que casi nunca lo realizan seguimiento por los créditos recibidos de la financiera. Esto significa que los asesores de la entidad no poseen la capacidad suficiente para realizar la cobranza al cliente observándose que el 48% opina que no está de acuerdo con la forma de cobro.

Tabla 5

La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	24	30%
Casi siempre	10	12%
A veces	16	20%
Casi nunca	28	35%
Nunca	3	4%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

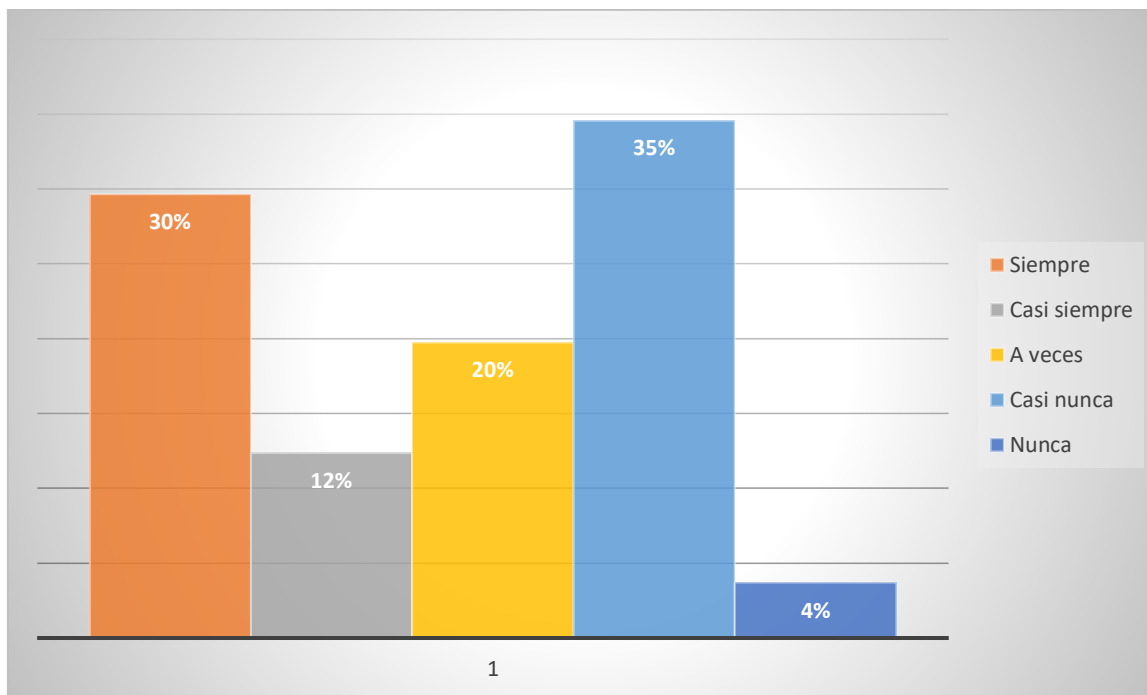


Figura 5. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos

Fuente: tabla 5

Interpretación: la figura 5 indica que el 4% del total de clientes encuestados consideran que nunca la financiera dispone de un sistema ágil para los pagos, el 12% consideran casi siempre, el 20% señalan que a veces, el 30% contestaron siempre y finalmente el 35% contestaron que la entidad no cuenta con un sistema adecuado para la realización de pagos de los clientes.

Tabla 6

Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	15	19%
Casi siempre	19	23%
A veces	9	11%
Casi nunca	21	26%
Nunca	17	21%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

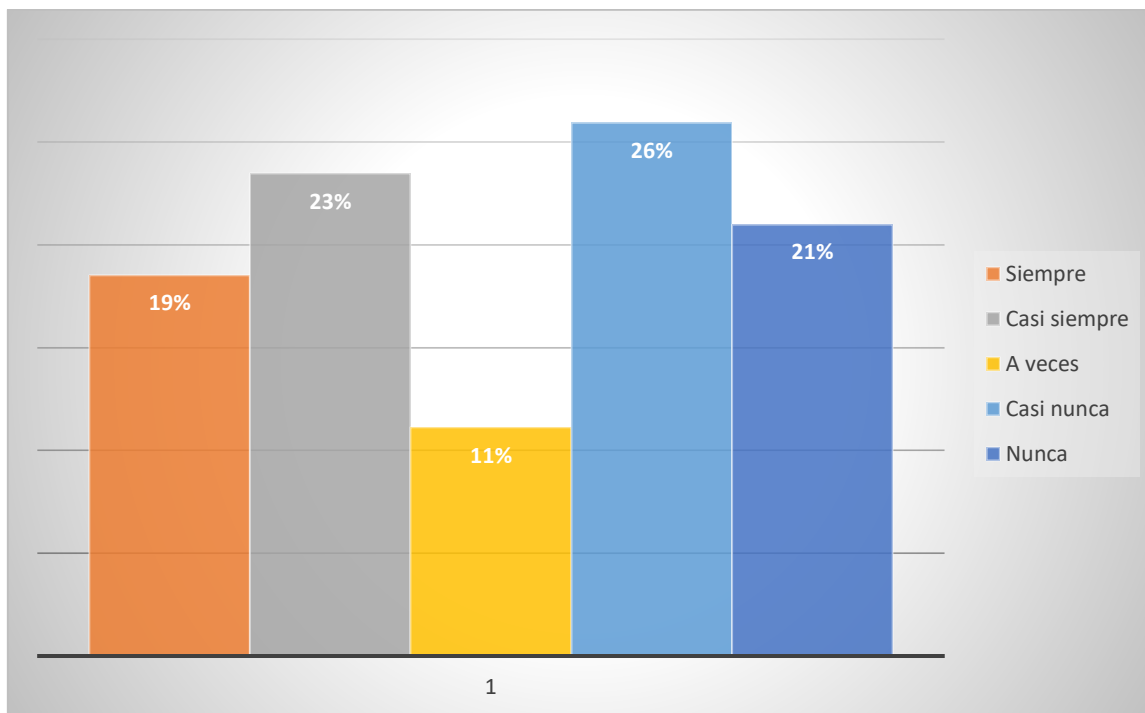


Figura 6. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad
Fuente: tabla 6

Interpretación: la figura 6 indica que el 11% del total de clientes encuestados consideran que a veces cuando acuden a pagar sus deudas y lo realizan con facilidad, el 19% consideran siempre, el 21% señalan que nunca, el 23% contestaron casi siempre y finalmente el 26% contestaron que casi nunca pueden realizar el pago de sus deudas fácilmente debido al exceso de clientes por el motivo que existe un solo cajero.

Tabla 7
La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	18	22%
Casi siempre	20	25%
A veces	8	10%
Casi nunca	22	27%
Nunca	13	16%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

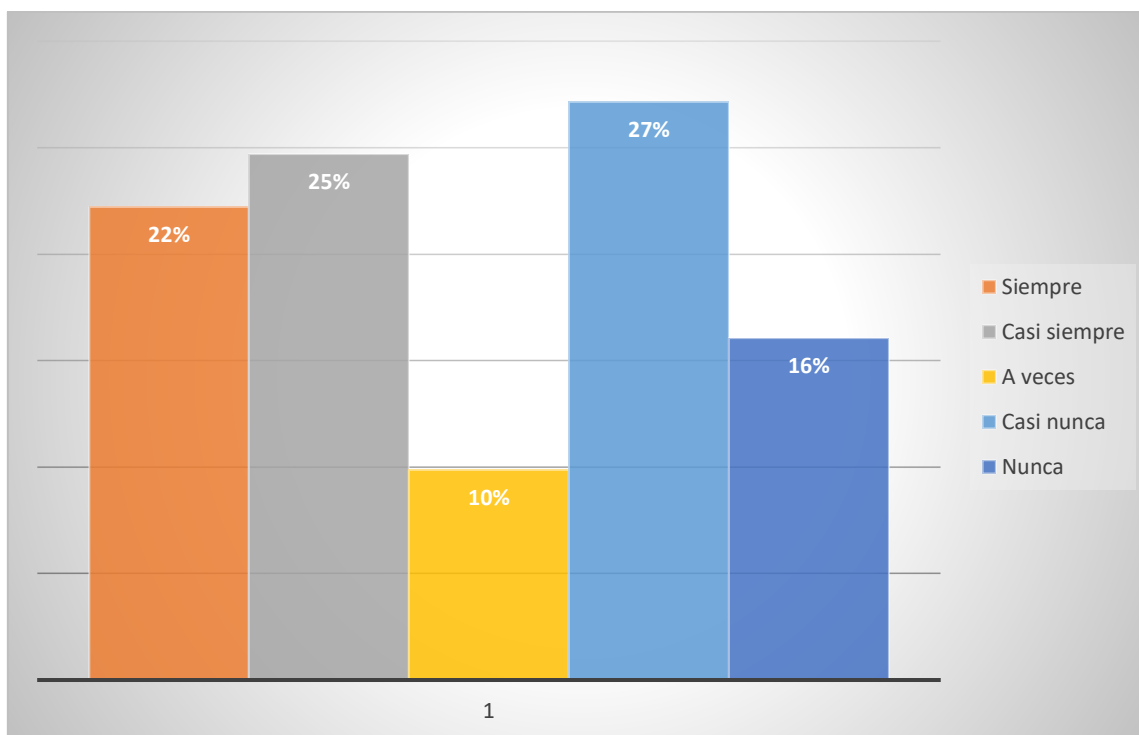


Figura 7. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas

Fuente: Tabla 7

Interpretación: la figura 7 indica que el 10% del total de clientes encuestados consideran que a veces la financiera le otorga facilidades de pago para cuotas, el 16% consideran nunca, el 22% señalan que siempre, el 25% contestaron casi siempre y finalmente el 27% contestaron que casi nunca la entidad les brinda facilidades para poder pagar sus cuotas.

Tabla 8

Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Siempre	24	30%
Casi siempre	20	25%
A veces	7	9%
Casi nunca	17	21%
Nunca	13	16%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

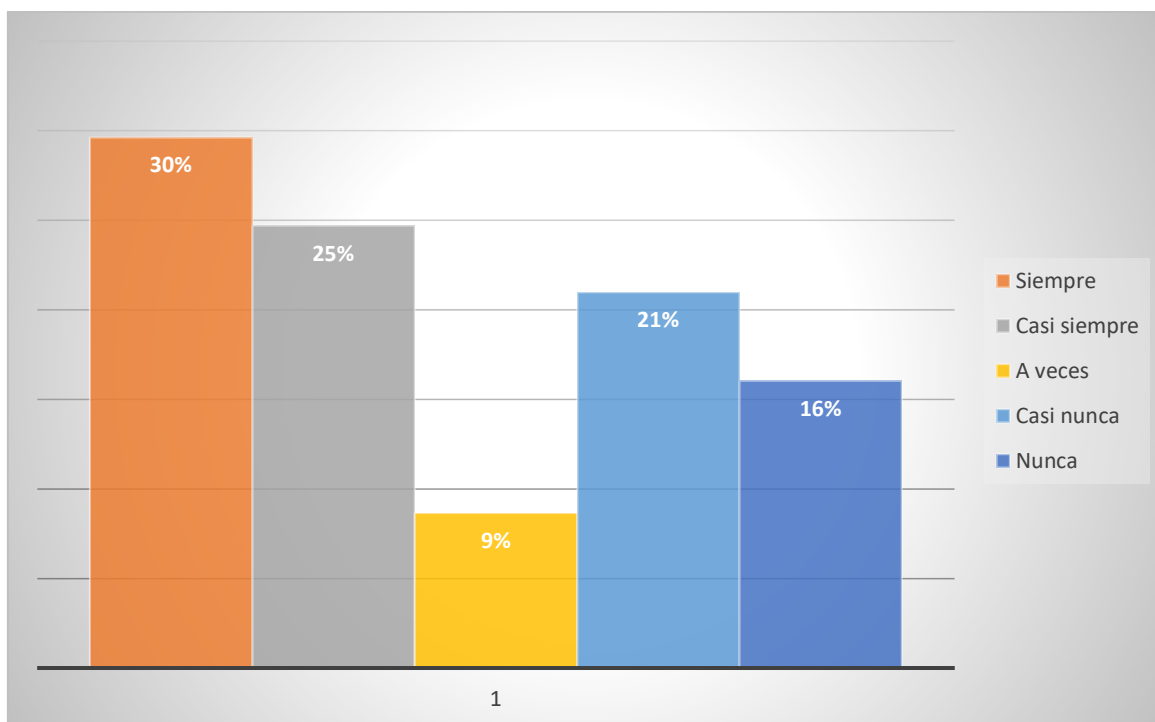


Figura 8. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda

Fuente: tabla 8

Interpretación: la figura 8 indica que el 9% del total de clientes encuestados consideran que a veces cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda, el 16% consideran nunca, el 21% señalan que casi nunca, el 25% contestaron casi siempre y finalmente el 30% contestaron que siempre la entidad financiera les aplaza el tiempo de pago de la deuda asumida.

Tabla 9

La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	18	22%
Casi siempre	16	20%
A veces	19	23%
Casi nunca	17	21%
Nunca	11	14%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

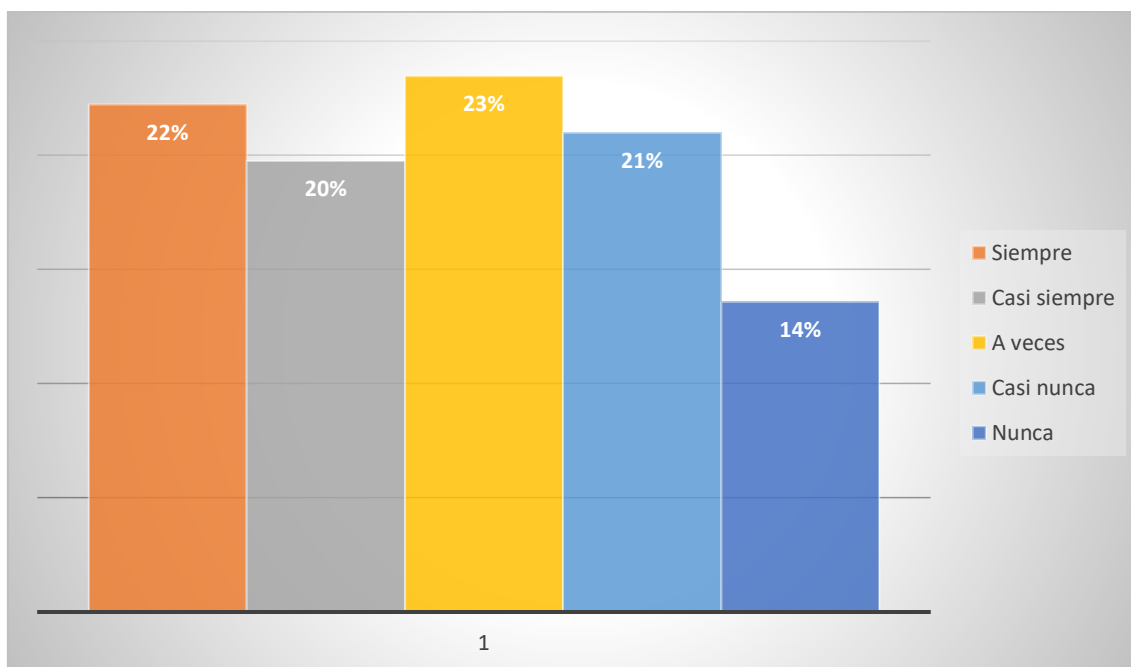


Figura 9. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas

Fuente: Tabla 9

Interpretación: la figura 9 indica que el 14% del total de clientes encuestados consideran que nunca la financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas, el 20% consideran que casi siempre, el 21% señalan que casi nunca, el 22% contestaron siempre y finalmente el 23% contestaron que a veces la institución les da facilidad y explica las modalidades de en caso de contar con recursos a la fecha de pago.

Tabla 10

La financiera le orienta en caso de dificultades de pago

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	33	41%
Casi siempre	24	30%
A veces	11	14%
Casi nunca	10	12%
Nunca	3	4%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

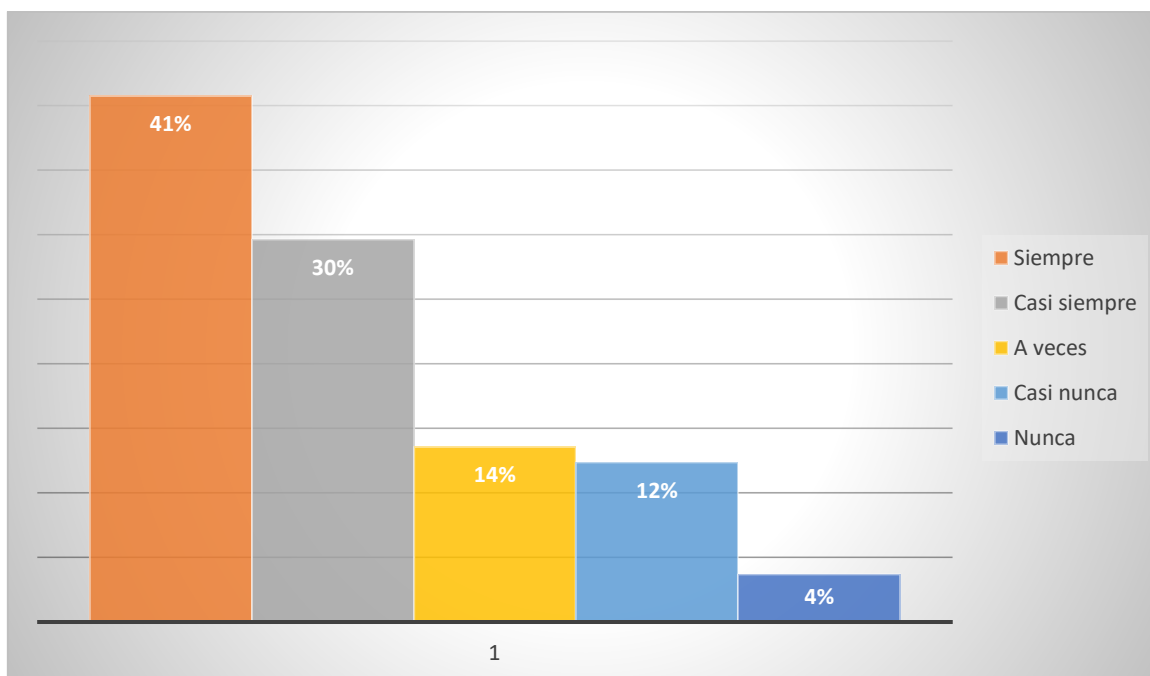


Figura 10. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago

Fuente: Tabla 10

Interpretación: la figura 10 indica que el 4% del total de clientes encuestados consideran que nunca la financiera le orienta en caso de dificultades de pago, el 12% consideran que casi nunca, el 14% señalan que a veces, el 30% contestaron que casi siempre y finalmente el 41% contestaron que siempre la entidad realiza asesoramiento para poder realizar su pago de manera fácil y adecuada.

Tabla 11

Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	17	21%
Casi siempre	21	26%
A veces	11	14%
Casi nunca	17	21%
Nunca	15	19%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

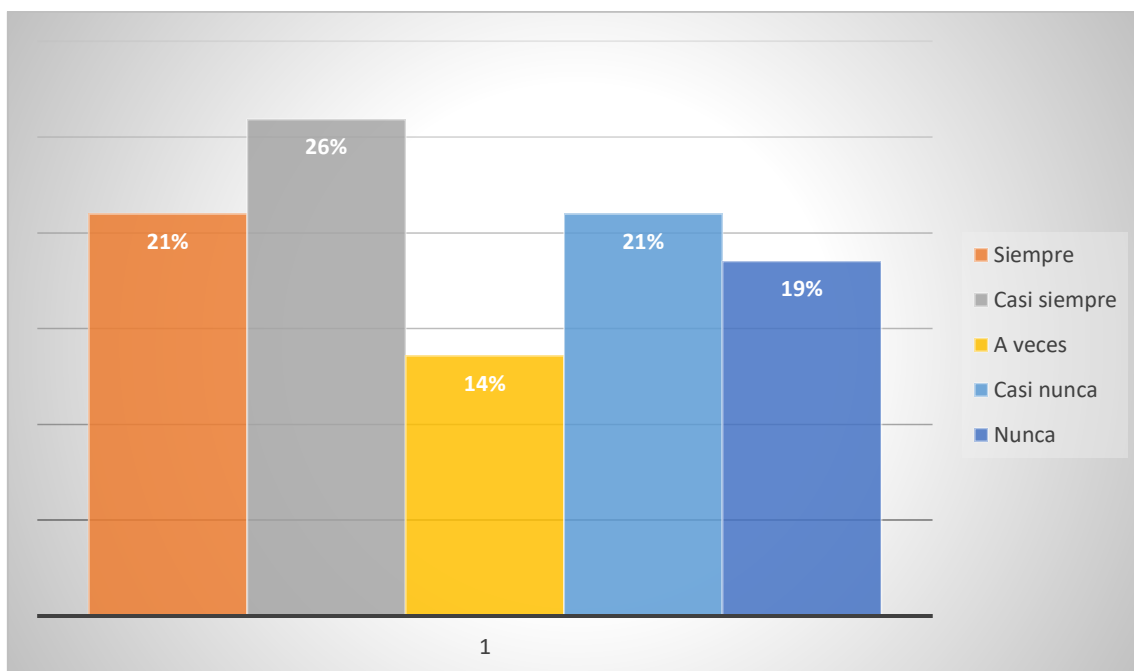


Figura 11. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados.

Interpretación: la figura 11 indica que el 14% del total de clientes encuestados consideran que a veces le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados, el 19% consideran que nunca, el 21% señalan que casi nunca, el 21% contestaron que siempre y finalmente el 27% contestaron que casi siempre le llaman por teléfono para hacerles recordar la fecha de pago. Esto significa que las llamadas telefónicas si generan efecto en el cumplimiento de sus deudas.

Tabla 12

Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	20	25%
Casi siempre	24	30%
A veces	6	7%
Casi nunca	11	14%
Nunca	20	25%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

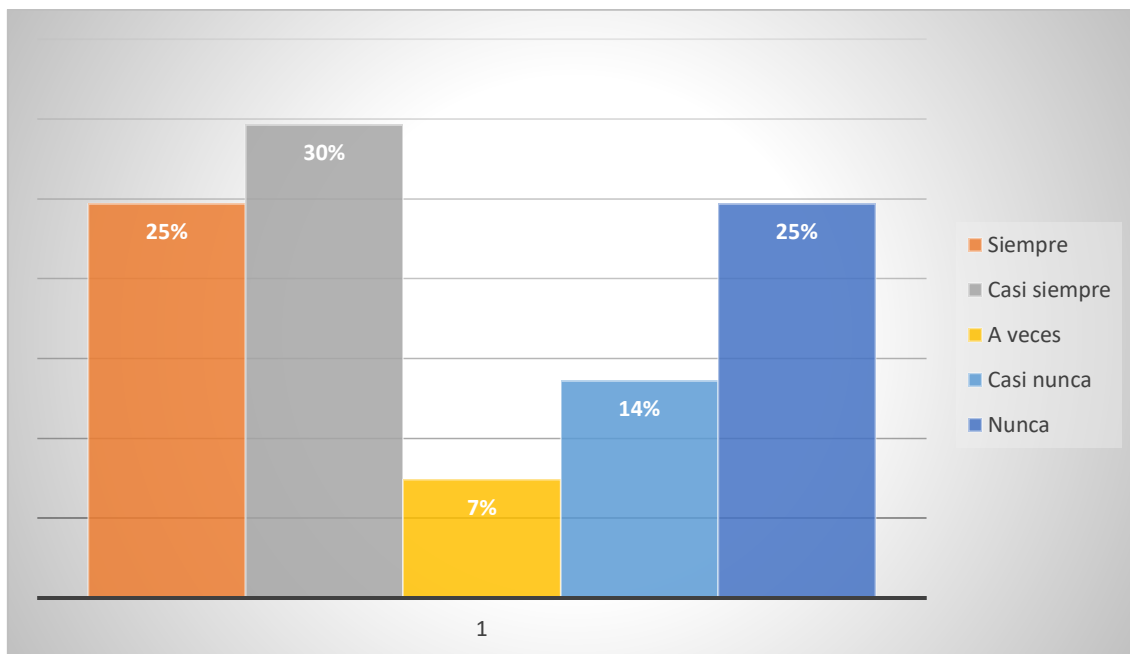


Figura 12. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda

Interpretación: la figura 12 muestra que el 7% del total de clientes encuestados consideran que a veces cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda, el 14% consideran que casi nunca, el 25% señalan que nunca, el 25% contestaron que siempre y finalmente el 31% contestaron casi siempre. Esto significa que surte gran efecto el realizar llamadas haciéndoles recordar su deuda, observándose que un gran porcentaje si acude a cancelar su cuota correspondiente.

Tabla 13

Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	22	27%
Casi siempre	13	16%
A veces	4	5%
Casi nunca	9	11%
Nunca	33	41%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

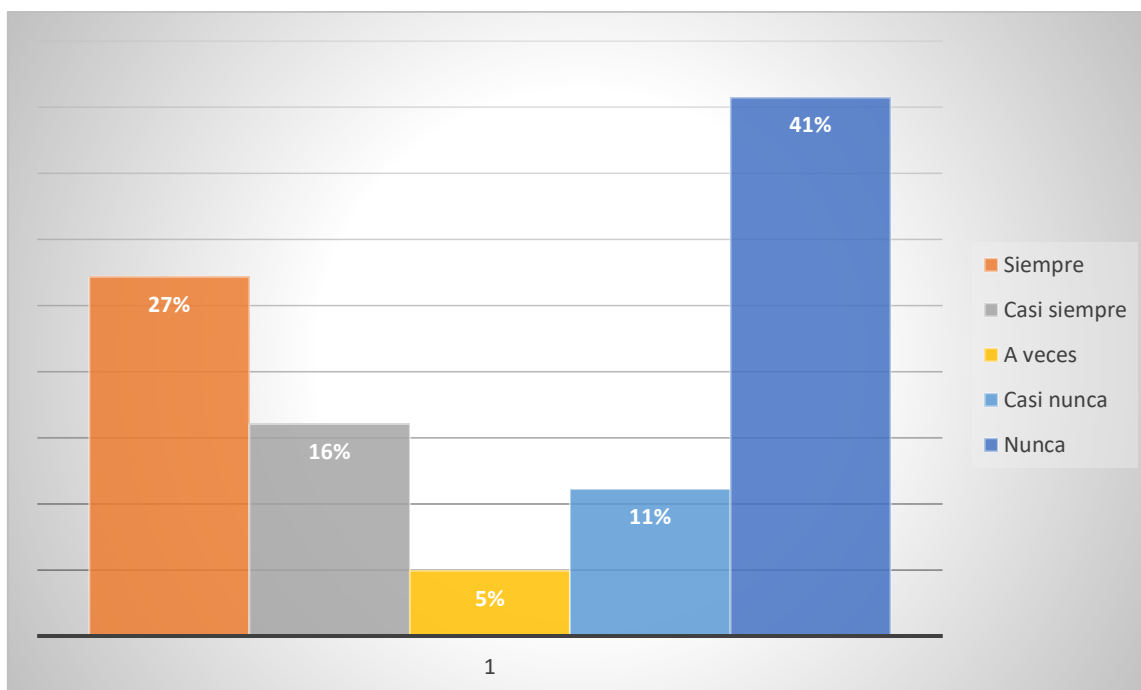


Figura 13. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados

Interpretación: la figura 13 indica que el 5% del total de clientes encuestados consideran que a veces le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados, el 11% consideran que casi nunca, el 16% señalan casi siempre, el 27% contestaron que siempre y finalmente el 41% contestaron nunca, no le envían ningún documento administrativo o judicial haciéndole recordar su deuda.

Tabla 14

Mensajes enviados por correo para el cumplimiento de pago del crédito otorgado

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	18	22%
Casi siempre	15	19%
A veces	10	12%
Casi nunca	10	12%
Nunca	28	35%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

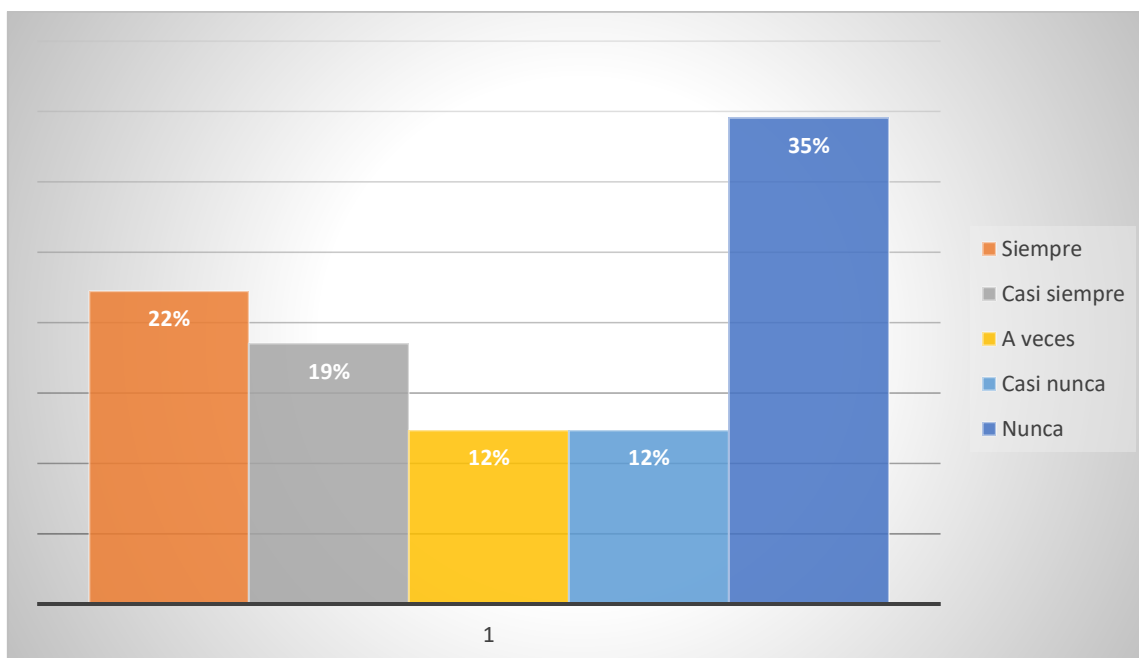


Figura 14. Mensajes enviados por correo para el cumplimiento de pago del crédito otorgado

Interpretación: la figura 14 se indica que el 12% del total de clientes encuestados consideran que a veces le envían mensajes por correo para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados, el 12% consideran que casi nunca, el 19% señalan que casi siempre, el 22% contestaron que siempre y finalmente el 35% contestaron que nunca llega mensajes haciendo les recordar que deben cumplir con el pago de su deuda en las oficinas o agentes del banco.

Tabla 15

Le realizan envió de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Siempre	18	22%
Casi siempre	15	19%
A veces	15	19%
Casi nunca	14	17%
Nunca	19	23%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

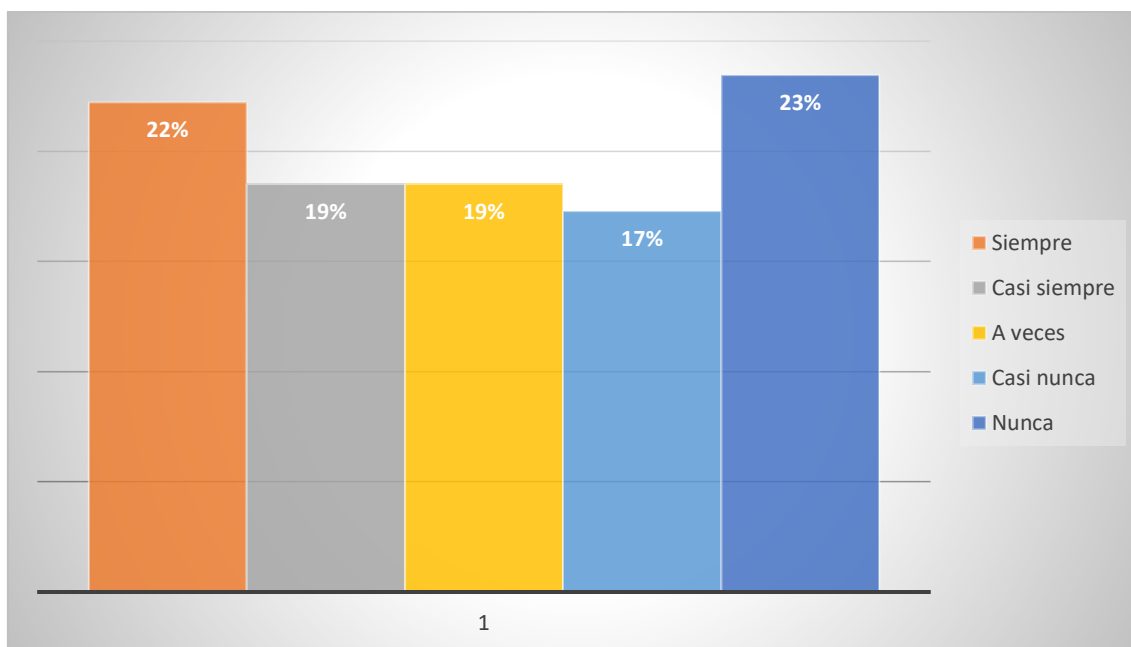


Figura 15. Le realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados

Interpretación: la figura 15 se muestra que el 17% del total de clientes encuestados consideran que casi nunca realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados, el 19% consideran a veces, el 19% señalan que siempre, el 22% contestaron que siempre y finalmente el 23% contestaron que nunca, envían mensajes porque mayormente los clientes son de la zona rural y ellos consideran que desconocen este tipo de redes.

Tabla 16

Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	Fi	hi %
Siempre	20	25%
Casi siempre	21	26%
A veces	5	6%
Casi nunca	17	21%
Nunca	18	22%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020.

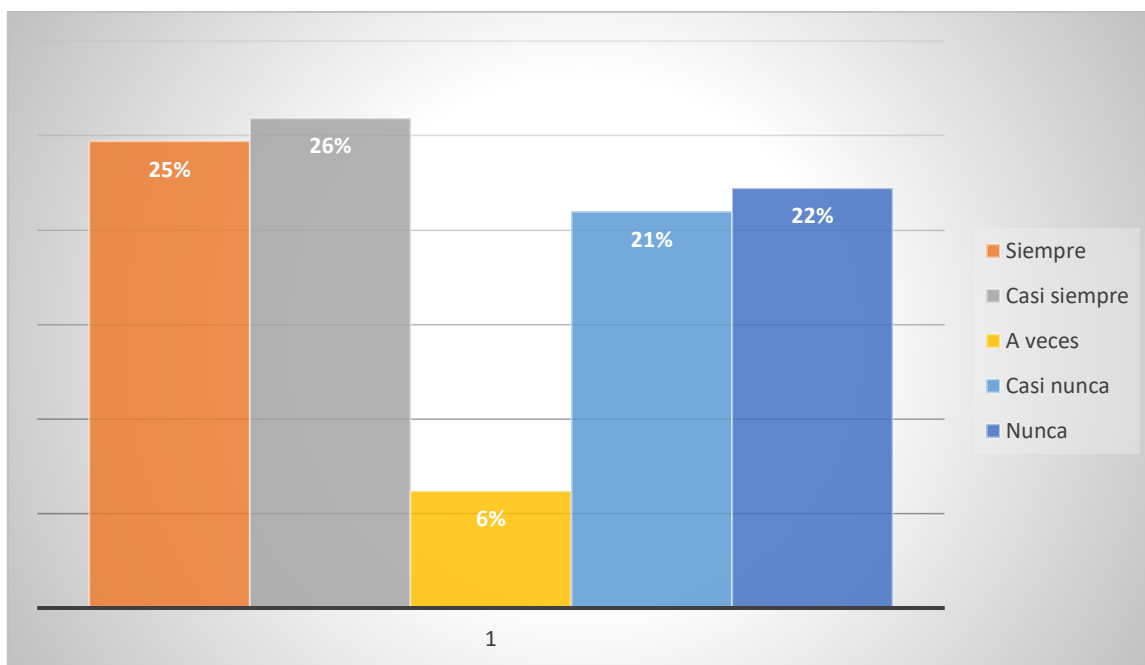


Figura 16. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados

Interpretación: la figura 16 indica que el 6% del total de clientes encuestados consideran que a veces le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados, el 21% consideran casi nunca, el 22% señalan que nunca, el 25% contestaron que siempre y finalmente el 26% contestaron que casi siempre, los encargados que brindaron el crédito ejecutan la cobranza realizando visitas domiciliarias.

Tabla 17

Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	FI	HI %
Siempre	7	9%
Casi siempre	26	32%
A veces	8	10%
Casi nunca	23	28%
Nunca	17	21%
TOTAL	81	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los morosos de la Financiera Edpyme Alternativa Agencia Chota - 2020..

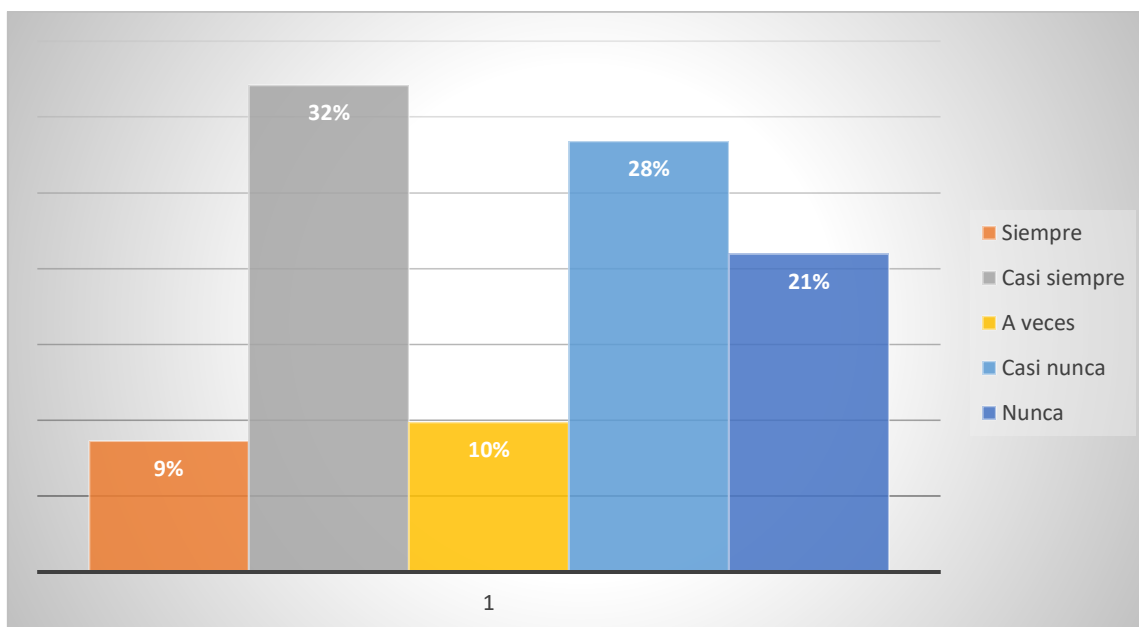


Figura 17. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados

Interpretación: la figura 17 indica que el 9% del total de clientes encuestados consideran que siempre le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados, el 10% consideran a veces, el 21% señalan nunca, el 28% contestaron que casi nunca y finalmente el 32% contestaron que casi siempre, los encargados de ejecutar la cobranza realizan visitas domiciliarias.

Variable dependiente: morosidad

OE2: Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.

La morosidad ha sido obtenida a través de la técnica del análisis documental, información recolectada de los documentos de la entidad financiera como es de los productos Pyme y rural.

Tabla 18

Numero créditos de aprobados mensual durante el periodo 2019

Meses	Número créditos aprobados	Variación absoluta	Variación relativa
En.	82		
Febr.	86	4	4.88%
Mzo.	77	-9	-10.47%
Abr.	79	2	2.60%
My.	91	12	15.19%

Jun.	89	-2	-2.20%
Jul.	90	1	1.12%
Agto.	82	-8	-8.89%
Sept.	86	4	4.88%
Oct.	80	-6	-6.98%
Nov.	85	5	6.25%
Dic.	97	12	14.12%

Fuente: análisis documental

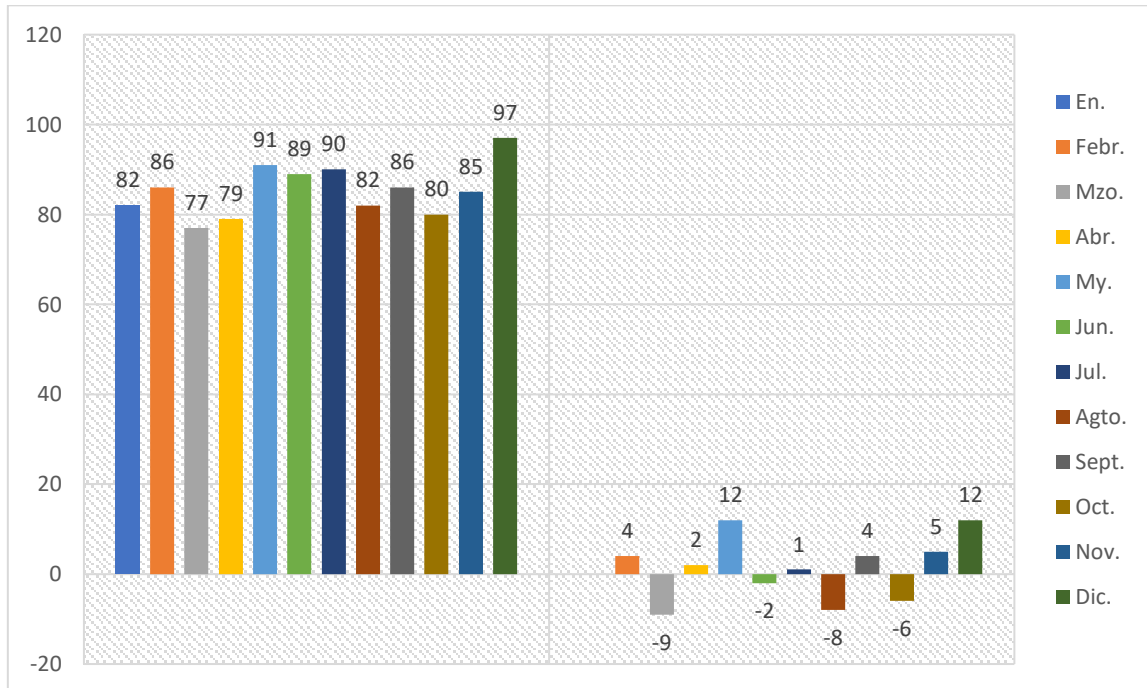


Figura 18. Numero créditos de aprobados mensual durante el periodo 2019

Interpretación: La figura 18 señala los créditos aprobados mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. En el mes de abril y mayo hubo una tendencia de aumento de 79 a 91 créditos otorgados mostrando una variación absoluta de 12 créditos el cual representa el 15.9% y en el mes de febrero a marzo hubo una disminución de 86 a 87 mostrando una variación absoluta de -9 y relativa de -10.47%. Como se identifica en la figura hay meses de aumento y disminución en cuanto a los créditos que se van otorgando en la financiera.

Tabla 19

Número de créditos pyme aprobados mensual durante el periodo 2019

Meses	Número de créditos aprobados por productos	Variación absoluta	Variación relativa
En.	46		
Febr.	48	2	4.35%
Mzo.	40	-8	-16.67%
Abr.	35	-5	-12.50%
My.	49	14	40.00%
Jun.	46	-3	-6.12%
Jul.	51	5	10.87%
Agto.	54	3	5.88%
Sept.	43	-11	-20.37%
Oct.	31	-12	-27.91%
Nov.	52	21	67.74%
Dic.	59	7	13.46%

Fuente: análisis documental

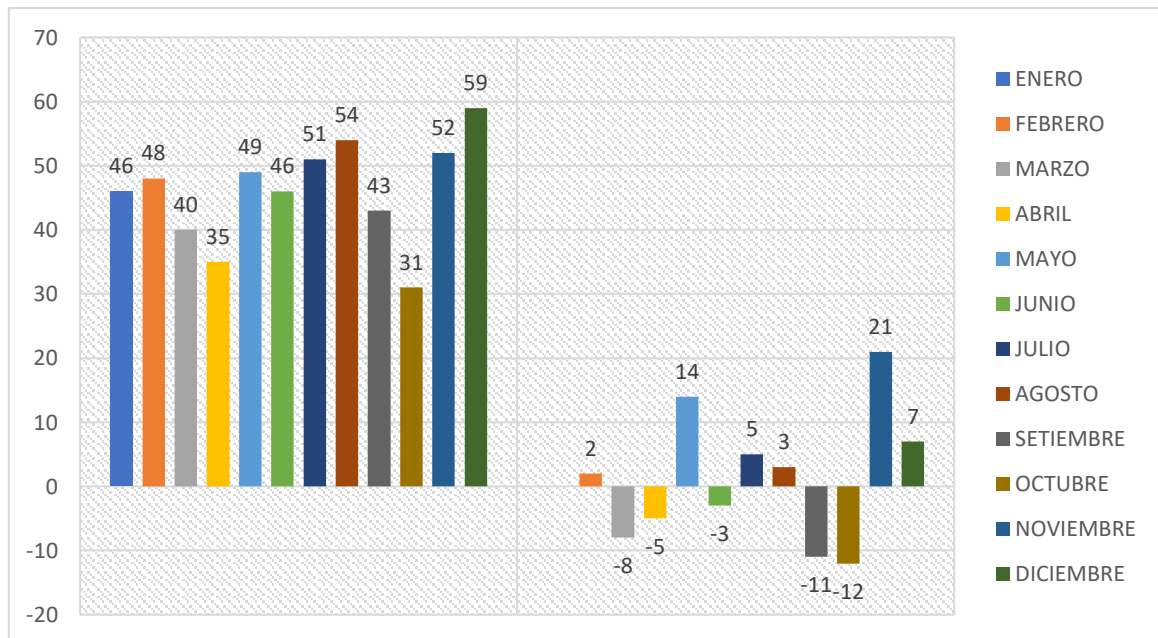


Figura 19. Número de créditos pyme aprobados mensual durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 19 muestra los créditos aprobados mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. En el mes de octubre y noviembre hubo una tendencia de aumento de 31 a 52 créditos Pyme otorgados mostrando una variación absoluta de 21 créditos el cual representa el 67.74% y en el mes de septiembre a octubre hubo una disminución de 43 a 31 mostrando una variación

absoluta de -12 y relativa de -27.91%. Como se identifica en la figura hay meses de aumento y disminución en cuanto a los créditos que se van otorgando en la financiera.

Tabla 20

Número de créditos rural aprobados mensual durante el periodo 2019

Meses	Número de créditos aprobados por productos	Variación absoluta	Variación relativa
En.	36		
Febr.	38	2	5.56%
Mzo.	37	-1	-2.63%
Abr.	44	7	18.92%
My.	42	-2	-4.55%
Jun.	43	1	2.38%
Jul.	39	-4	-9.30%
Agto.	28	-11	-28.21%
Sept.	43	15	53.57%
Oct.	49	6	13.95%
Nov.	33	-16	-32.65%
Dic.	38	5	15.15%

Fuente: análisis documental

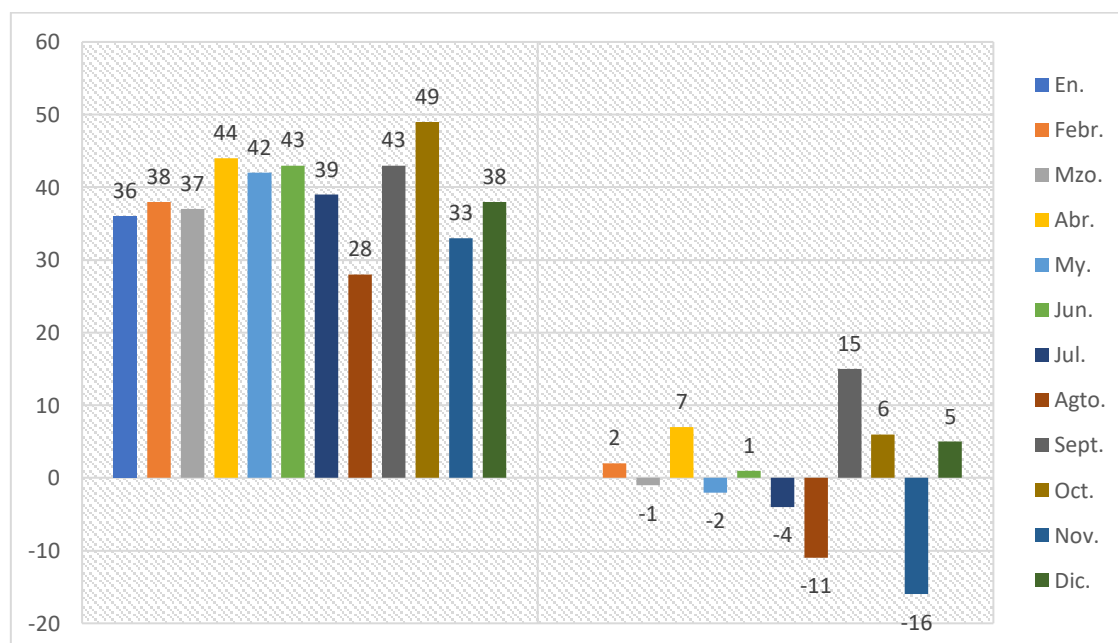


Figura 20. Número de créditos rural aprobados mensual durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 20 muestra la cantidad de créditos rurales aprobados mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de

un mes a otro. En el mes de agosto y setiembre hubo una tendencia de aumento de 28 a 43 créditos rural otorgados mostrando una variación absoluta de 15 créditos el cual representa el 53.57% y en el mes de octubre a noviembre hubo una disminución de 43 a 31 mostrando una variación absoluta de -16 y relativa de -32.64%. Como se identifica en la figura hay meses de aumento y disminución en cuanto a los créditos que se van otorgando en la financiera.

Tabla 21
Número créditos vencidos mensual durante el periodo 2019

Meses	Número créditos vencidos	Variación absoluta	Variación relativa
En.	6		
Febr.	9	3	50.00%
Mzo.	7	-2	-22.22%
Abr.	10	3	42.86%
My.	7	-3	-30.00%
Jun.	12	5	71.43%
Jul.	8	-4	-33.33%
Agto.	10	2	25.00%
Sept.	8	-2	-20.00%
Oct.	7	-1	-12.50%
Nov.	9	2	28.57%
Dic.	9	0	0.00%

Fuente: análisis documental

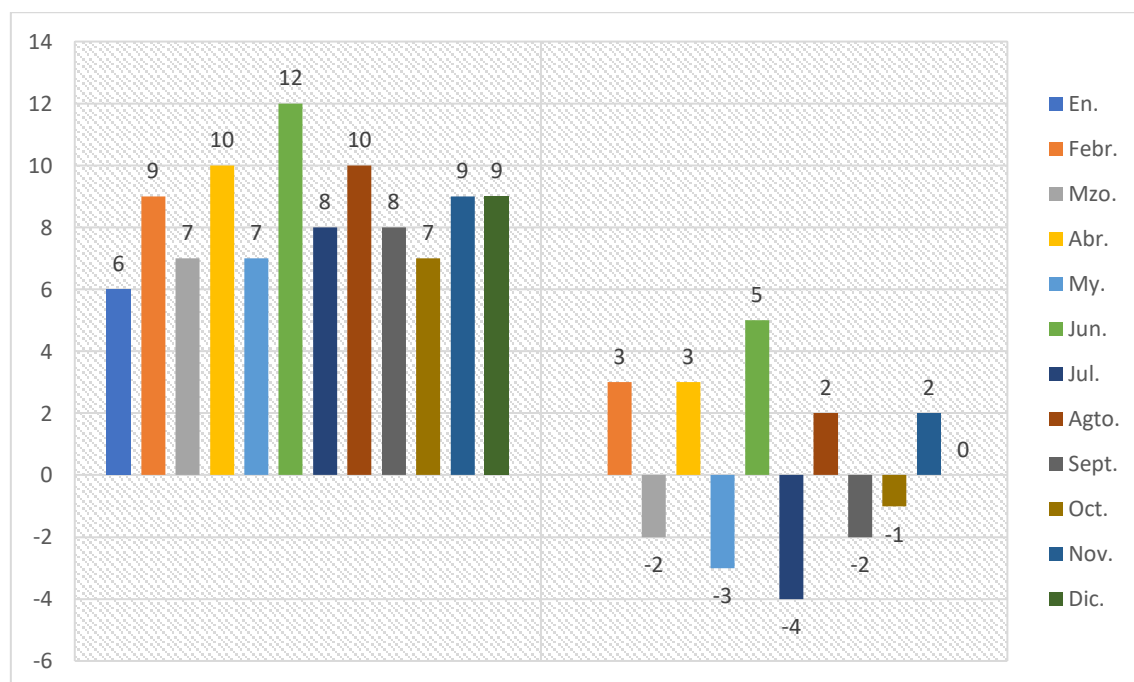


Figura 21. Número créditos vencidos mensual durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 21 señala el número de créditos vencidos de los productos pyme y rural mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. En el mes de mayo a junio hubo una tendencia de aumento de 7 a 12 créditos vencidos mostrando una variación absoluta de 5 créditos el cual representa el 71.43% y en el mes de junio a julio hubo una disminución de 12 a 8 mostrando una variación absoluta de -4 y relativa de -33.33%. Como se identifica en la figura hay meses que muestra una tendencia de aumento y disminución en cuanto al número de créditos vencidos en la financiera.

Tabla 22

Número de créditos pyme vencidos mensual durante el periodo 2019

Meses	Número de créditos vencidos por productos	Variación absoluta	Variación relativa
En.	1		
Febr.	3	2	200.00%
Mzo.	2	-1	-33.33%
Abr.	3	1	50.00%
My.	3	0	0.00%
Jun.	4	1	33.33%
Jul.	3	-1	-25.00%
Agto.	2	-1	-33.33%
Sept.	2	0	0.00%
Oct.	2	0	0.00%
Nov.	2	0	0.00%
Dic.	3	1	50.00%

Fuente: análisis documental

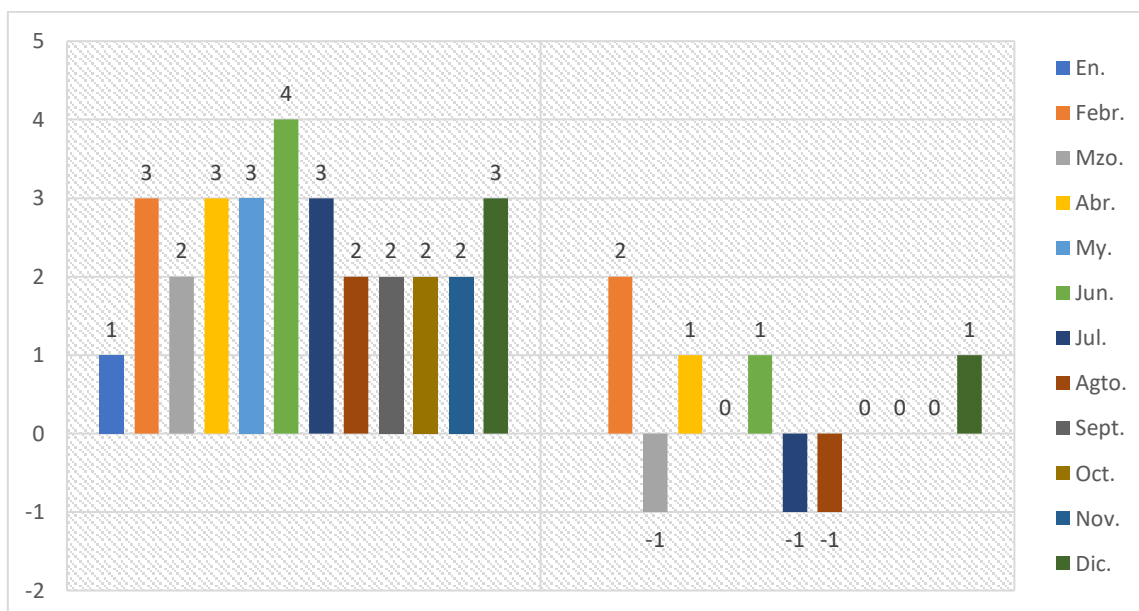


Figura 22. Número de créditos pyme vencidos mensual durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 22 indica la cantidad de crédito vencido del producto pyme mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. En el mes de enero a febrero hubo una tendencia de aumento de 1 a 3 créditos pyme vencidos mostrando una variación absoluta de 2 créditos el cual representa el 200% y en el mes de julio a agosto hubo una disminución de 3 a 2 mostrando una variación absoluta de -1 y relativa de -33.33%. Como se identifica en la figura hay meses que muestra una tendencia de aumento y disminución en cuanto al número de créditos vencidos pyme en la financiera.

Tabla 23

Número de créditos rural vencidos mensual durante el periodo 2019

Meses	Número de créditos vencidos por productos	Variación absoluta	Variación relativa
En.	5		
Febr.	6	1	20.00%
Mzo.	5	-1	-16.67%
Abr.	7	2	40.00%
My.	4	-3	-42.86%
Jun.	8	4	100.00%
Jul.	5	-3	-37.50%
Agto.	8	3	60.00%
Sept.	6	-2	-25.00%
Oct.	5	-1	-16.67%
Nov.	7	2	40.00%

Fuente: análisis documental

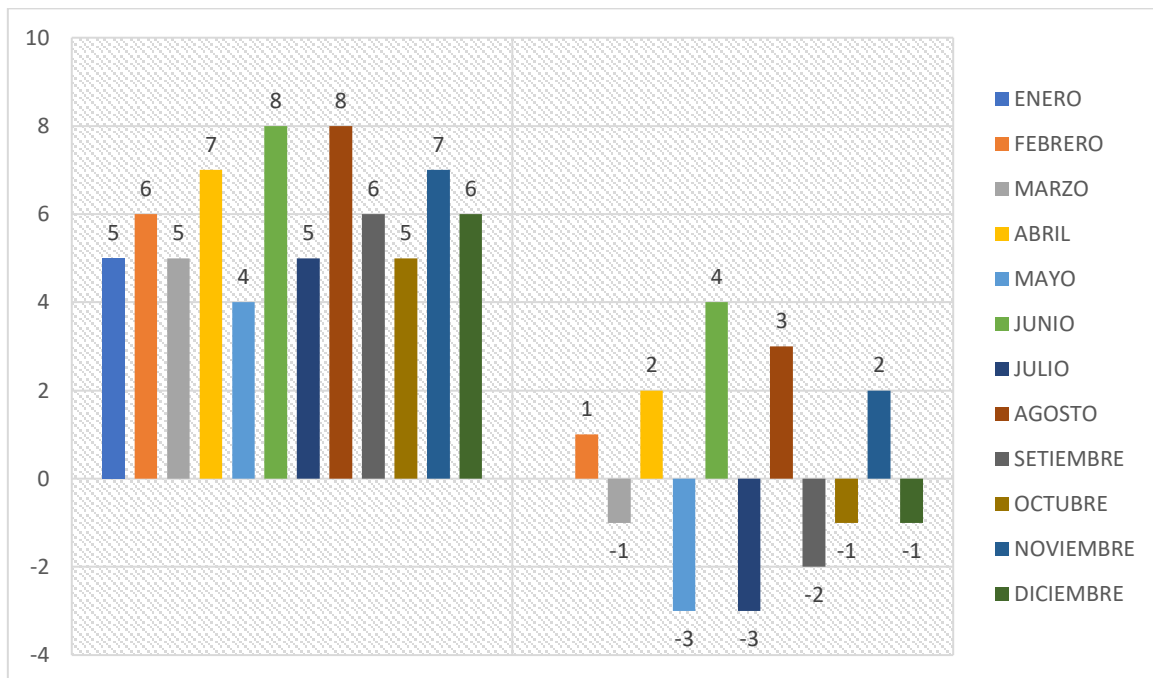


Figura 23. Número de créditos rural vencidos mensual durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 23 señala la cantidad de crédito vencido del producto rural mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. En el mes de mayo a junio hubo una tendencia de aumento de 4 a 8 créditos rural vencidos mostrando una variación absoluta de 4 créditos el cual representa el 100% y en el mes de abril a mayo hubo una disminución de 7 a 3 mostrando una variación absoluta de -3 y relativa de -42.86%. Como se identifica en la figura hay meses que muestra una tendencia de aumento y disminución en cuanto al número de créditos vencidos rural en la financiera.

Tabla 24

Número de días de atraso de créditos pyme durante el periodo 2019

Créditos	Número de días de crédito pyme	Variación absoluta	Variación relativa
En.	35	-	-
Febr.	32	-3	-8.57%
Mzo.	47	15	46.88%
Abr.	59	12	25.53%
My.	56	-3	-5.08%
Jun.	32	-24	-42.86%

Jul.	36	4	12.50%
Agto.	46	10	27.78%
Sept.	32	-14	-30.43%
Oct.	35	3	9.38%
Nov.	58	23	65.71%
Dic.	34	-24	-41.38%

Fuente: análisis documental

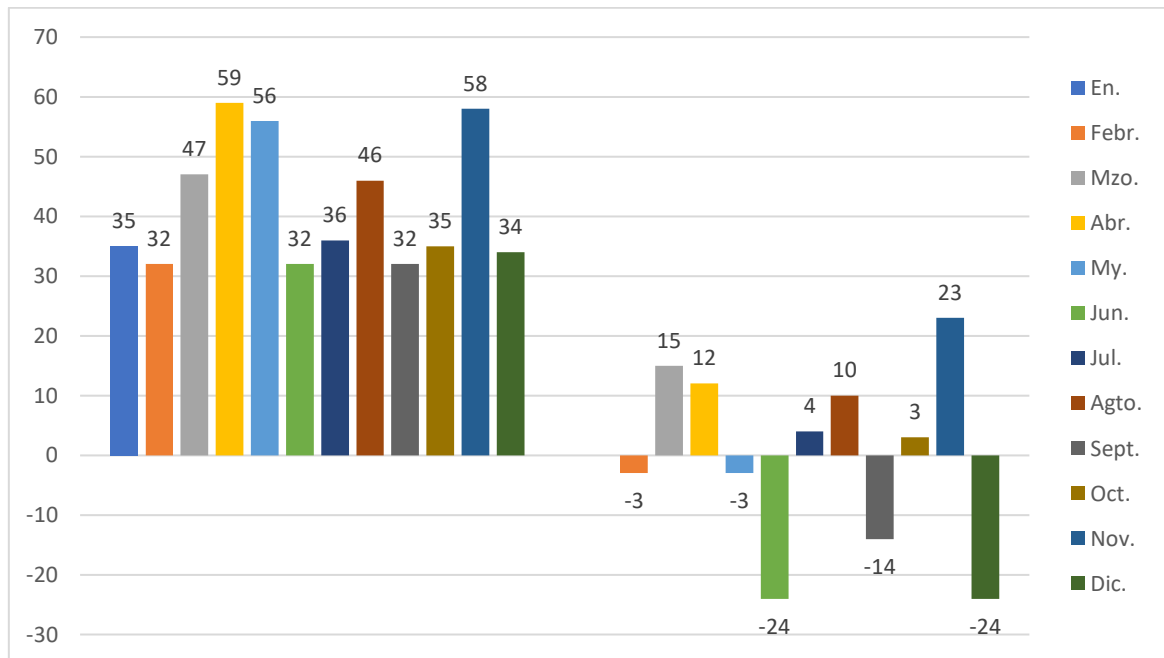


Figura 24. Número de días de atraso de créditos pyme durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 24 señala la cantidad de días vencidos del producto pyme mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. El mes de abril representa el mes con más días de atraso respecto a los demás meses del año el cual asciendo a 59 días, la figura también muestra los meses con menos días de atraso como son febrero, junio y septiembre con 32 días de atraso. Esto indica que la financiera debe implementar medidas para hacer que sus clientes cumplan con el pago de sus deudas.

Tabla 25

Número de días de atraso de créditos rural durante el periodo 2019

Créditos	Número de días de credito rural	Variación absoluta	Variación relativa
En.	32	-	-
Febr.	34	2	6.25%
Mzo.	37	3	8.82%
Abr.	60	23	62.16%

May.	51	-9	-15.00%
Jun.	33	-18	-35.29%
Jul.	35	2	6.06%
Agto.	51	16	45.71%
Sept.	33	-18	-35.29%
Oct.	32	-1	-3.03%
Nov.	33	1	3.13%
Dic.	33	0	0.00%

Fuente: análisis documental

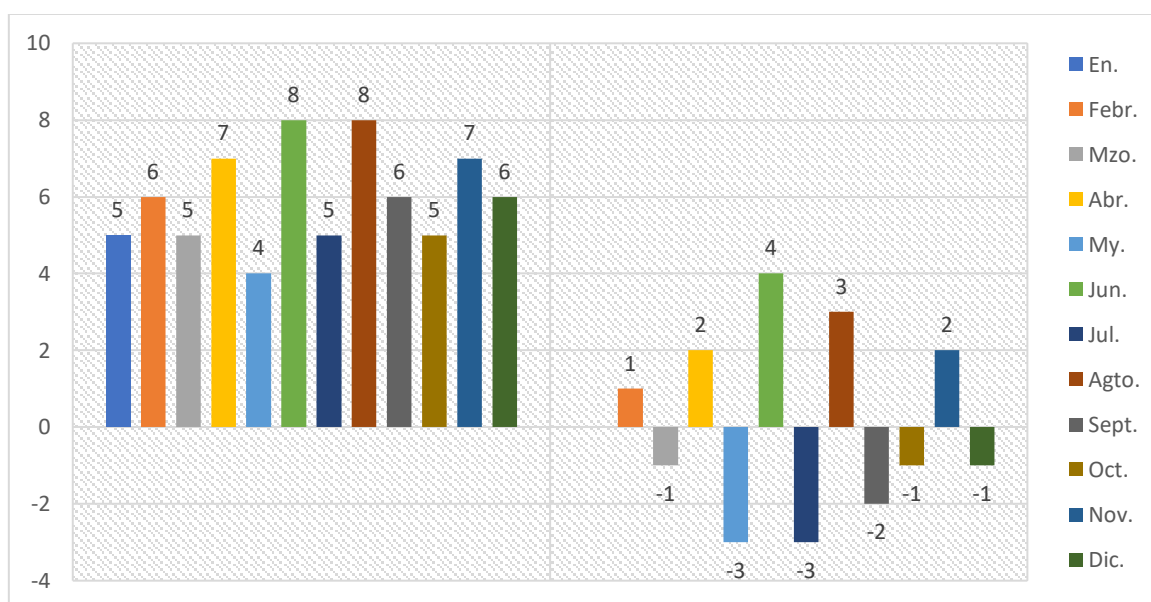


Figura 25. Número de días de atraso de créditos rural durante el periodo 2019

Interpretación: la figura 25 indica la cantidad de días vencidos del producto rural mensual durante el periodo 2019, así como también las variaciones absolutas y relativas respecto de un mes a otro. El mes de abril representa el mes con más días de atraso respecto a los demás meses del año el cual asciendo a 60 días, la figura también muestra los meses con menos días de atraso como son enero y octubre con 32 días de atraso. Esto indica que la financiera debe implementar medidas para hacer que sus clientes cumplan con el pago de sus deudas.

Tabla 26

Índice de morosidad global mensual durante el periodo 2019

Meses	Índice de morosidad	Variación	Variación relativa
En.	3.93%	-	-
Febr.	4.11%	0.17%	4%
Mzo.	2.54%	-1.57%	-38%
Abr.	2.19%	-0.35%	-14%

My.	3.06%	0.87%	40%
Jun.	4.07%	1.01%	33%
Jul.	1.95%	-2.11%	-52%
Agto.	3.70%	1.75%	89%
Sept.	2.73%	-0.97%	-26%
Oct.	2.18%	-0.55%	-20%
Nov.	3.51%	1.33%	61%
Dic.	3.29%	-0.22%	-6.40%

Fuente: análisis documental

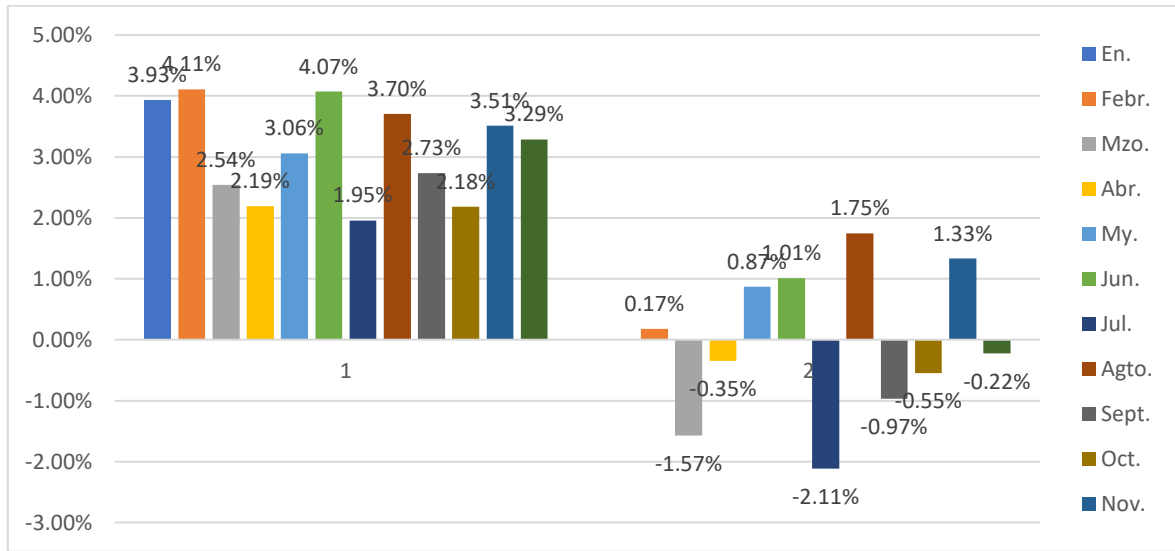


Figura 26. Índice de morosidad global mensual durante el periodo 2019

Interpretación: La figura 26 considera el indicador de mora global mensual durante el periodo 2019, representando que en el mes de febrero tiene mayor tasa de morosidad del 4.11% respecto del total de créditos otorgados por ambos productos (pyme y rural) con una variación de 0.17% respecto al mes de enero y una variación relativa de 4% y el mes con menos tasa de morosidad es el mes de octubre con 2.18% del total créditos otorgados mostrando una disminución de -0.55% respecto al mes de setiembre y una variación relativa de -20%.

Tabla 27

Índice de morosidad crédito pyme mensual durante el periodo 2019

Meses	Índice de morosidad	Variación	Variación relativa
En.	2.99%	-	-
Febr.	2.80%	-0.19%	-6%
Mzo.	5.47%	2.66%	95%
Abr.	2.95%	-2.52%	-46%
My.	1.45%	-1.50%	-51%

Jun.	7.74%	6.29%	434%
Jul.	2.01%	-5.72%	-74%
Agto.	3.77%	1.76%	87%
Sept.	0.00%	-3.77%	-100%
Oct.	2.48%	2.48%	0%
Nov.	4.76%	2.28%	92%
Dic.	2.27%	-2.50%	-52.40%

Fuente: análisis documental

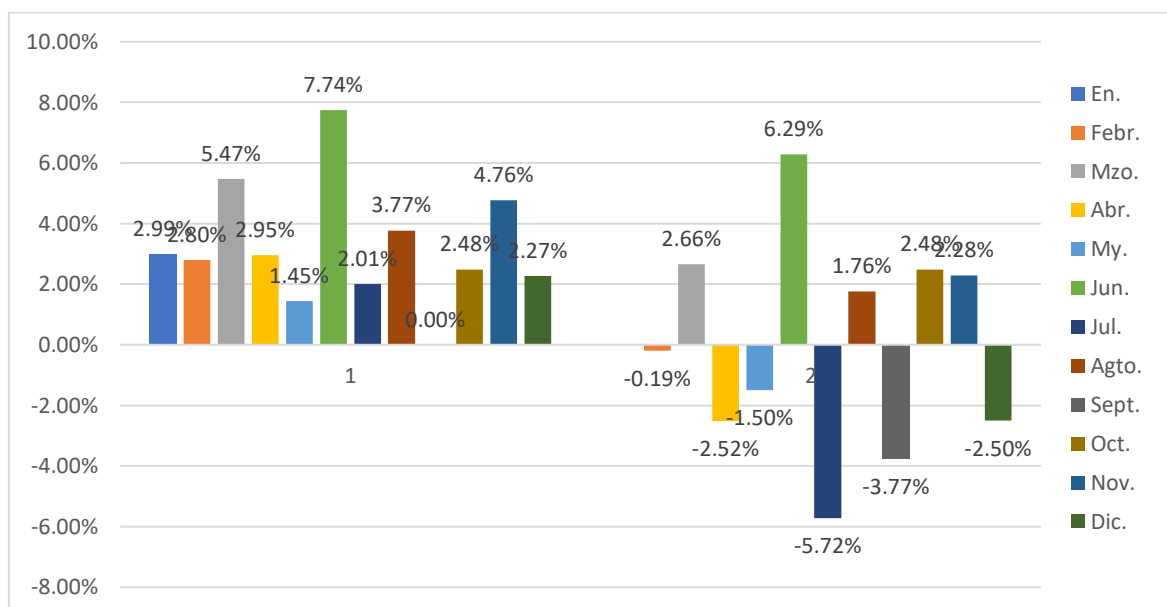


Figura 27. Índice de morosidad crédito pyme mensual durante el periodo 2019

Interpretación: La figura 27 evidencia la morosidad Pyme mensual durante el periodo 2019, representando que en el mes de junio tiene mayor tasa de morosidad del 7.74% respecto del total de créditos otorgados por el producto pyme con una variación de 6.29% respecto al mes de mayo y una variación relativa de 434% y el mes con menos tasa de morosidad es el mes de mayo con 1.45% del total créditos otorgados mostrando una disminución de -1.50% respecto al mes de abril y una variación relativa de -51%.

Tabla 28

Índice de morosidad crédito rural mensual durante el periodo 2019

Meses	Índice de morosidad	Variación	Variación relativa
En.	4.85%	-	-
Febr.	5.50%	0.65%	13%
Mzo.	0.00%	-5.50%	-100%
Abr.	1.41%	1.41%	0%
My.	4.75%	3.35%	238%

Jun.	1.88%	-2.88%	-61%
Jul.	1.92%	0.04%	2%
Agto.	3.65%	1.73%	90%
Sept.	4.53%	0.88%	24%
Oct.	1.98%	-2.55%	-56%
Nov.	2.36%	0.38%	19%
Dic.	4.08%	1.72%	72.99%

Fuente: análisis documental

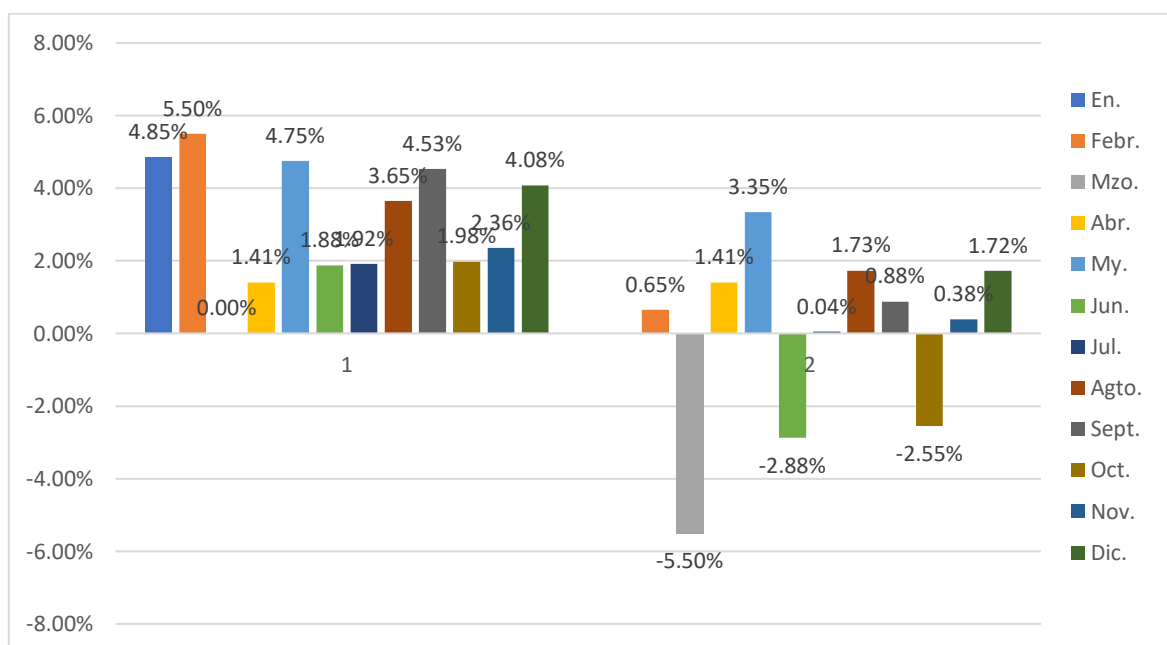


Figura 28. Índice de morosidad crédito rural mensual durante el periodo 2019

Interpretación: La figura 28 señala el indicador de morosidad rural mensual durante el periodo 2019, representando que en el mes de febrero tiene mayor tasa de morosidad del 5.50% respecto del total de créditos otorgados por el producto rural con una variación de 0.65% respecto al mes de mayo y una variación relativa de 13% y el mes con menos tasa de morosidad es el mes de abril con 1.41% del total créditos otorgados mostrando una disminución de -1.41% respecto al mes de marzo.

Resultados del objetivo específico 3.

OE3: Diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019

En cumplimiento al tercer objetivo específico se diseñó una propuesta basada en tres acciones las cuales son: acciones preliminares de investigación del cliente moroso, acciones de negociación con el cliente moroso y acciones con el personal de cobranza, acciones que permitirán minimizar la morosidad de los productos Pyme y rural de la entidad financiera, propuesta diseñada en base a las teorías que sostienen los autores siguientes: Rivas (2014), Brachfield (2014) y Mañe (2011).

3.2. Discusión de resultados

El presente estudio tiene como objetivo general elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019, para dar cumplimiento este objetivo se realizó la investigación y se obtuvo que la institución financiera requiere de la implementación de una propuesta de gestión de cobranza debido a que existe morosidad en la cartera de productos Pyme y rural, en ese sentido se planteó tres acciones de gestión de cobranza para reducir la morosidad de la institución financiera.

En relación al primer objetivo específico diagnosticar la gestión de cobranza de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019, se aplicó un cuestionario basado en escala de Likert a 81 clientes morosos a fin de conocer el proceso de gestión de cobranza, dicho instrumento fue validado por juicio de expertos y determinado su fiabilidad con el alfa de cronbach el programa SPSS obteniendo como resultado de 0.89 significando que dicho instrumento fue fiable en su aplicación, al aplicar este cuestionario se obtuvo que cuando lo realizan llamadas telefónicas a los clientes morosos no siempre acuden a pagar sus deudas, también se obtuvo que a veces se realizan notificaciones haciéndoles recordar su deuda, también contestaron que no le envían documentos administrativos o judiciales de ejecución de cobranza, también contestaron que a veces le realizan visitas personales y grupales. Con ello se evidencia que la gestión que utiliza la entidad no es la adecuada por lo que, si sigue así la institución, la morosidad aumentara y afectara la liquidez y la rentabilidad.

En relación al segundo objetivo, Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019, se realizó el análisis documental a la información de la cartera morosa a fin de verificar la morosidad de los créditos pyme y rural

detectándose que existe clientes morosos que no han cumplido con el pago de su deuda y que han pasado más de treinta días de la fecha de pago.

En relación al tercer objetivo específico, diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019, surge la necesidad de diseñar acciones a fin de mejorar la gestión de cobranza crediticia la cual está compuesta por acciones preliminares de investigación del cliente moroso, acciones con el personal de cobranza y acciones de negociación con el cliente moroso, por lo que dichas acciones permitirán mejorar las falencias existentes en la entidad financiera.

Con una adecuada gestión de cobranza se mejora la liquidez y rentabilidad de la institución y se cumple con los objetivos propuestos y por ende se mejora el clima laboral institucional, por lo que dicha propuesta planteada es de vital importancia y debe ser aplicada.

Con los resultados del primer objetivo se contrasta con la investigación que realizó Paredes y Villafuerte (2017) en su investigación obtuvo los resultados que el 60% de los encuestados expresan que la entidad presenta problemas de gestión de créditos. Finalmente, llega a la conclusión que la empresa no realizaba seguimientos adecuados a los clientes. Todo ello acorde con la investigación, pero los resultados se distancian un poco con los que sostiene el autor Tarrillo (2017) en la que concluye que la estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos es las notificaciones escritas, así como las visitas personalizadas, llamadas telefónicas y agencias de cobranza. Todo ello acorde a la investigación realizada.

Con los resultados del segundo criterio se contrasta con lo que sostiene Ayala (2017) refiere que los principales hallazgos de su investigación fueron: el comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente morosidad, también se debe a la situación económica que presentan los clientes, y el principal motivo para que se registre morosidad es el sobreendeudamiento de los clientes. La conclusión del estudio es que la estrategia de cobranza más eficiente para bajar mora son las notificaciones escritas, así como las visitas personalizadas, llamadas telefónicas y agencias de cobranza. Esta investigación indica que existe morosidad y por lo tanto se debe aplicar estrategias de cobranza.

En base a lo descrito se deduce que para ejecutar una adecuada cobranza efectiva es necesario contar con estrategias que ayuden a gestionar la cobranza de los créditos otorgados en ese sentido en la investigación se redactaron acciones que permitan mejorar el cobro de créditos vencidos por lo que dicha propuesta guarda relación con Parco (2019) concluye en su investigación que es posible la realización de modelos para mejorar los índices de mora, a través del uso de dinámica de sistemas, esto ayuda a la recuperación de la cartera de morosidad es necesario aplicar estrategias para la recuperación de las mismas, ya que esta manera se obtendrá un mejor resultado. Dicho estudio coincide con el tercer objetivo planteado. Es por ello que la propuesta está basada en tres acciones que ayudaran a disminuir la tasa de morosidad.

3.3. Aporte práctico

Título: Propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chota, Cajamarca 2019.

Objetivos

Objetivo general

Reducir la morosidad a través de acciones de gestión de cobranza de la Edpyme Alternativa - Agencia Chota, Cajamarca 2019.

Objetivo específico

- Realizar acciones preliminares de investigación del cliente moroso.
- Realizar acciones con el personal encargado de ejecutar la cobranza.
- Realizar acciones de negociación con los clientes morosos.

Alcance

La presente propuesta es de aplicación inmediata por parte de la empresa la Edpyme Alternativa - Agencia Chota, Cajamarca 2019 con el fin de reducir la morosidad de los productos pyme y rural.

Marco teórico

Proceso de gestión de cobranza

Rivas (2014) refiere que las acciones típicas que caracterizan a la gestión de la cobranza son: (a) análisis del caso, (b) diagnóstico, (c) generación de alternativa, (d) obtención de

compromisos de pago, (e) cumplimiento de compromisos de pago, (f) registro de acciones, (g) seguimiento del caso, (h) intensificación de las acciones y (i) definiendo los créditos “pérdida”.

Análisis del caso:

Rivas (2014) refiere que corresponde al análisis del cliente, definiendo su situación y condiciones con las que se le otorgó el crédito, las razones de la mora, abarcando el uso de fuentes internas y externas para obtener información de centrales de riesgo, lista de deudores, etc.

Contacto con el cliente:

Rivas (2014) refiere que se basa en la información que se encuentra registrada del cliente, su ubicación, así como acciones ya realizadas para con él.

Diagnóstico:

Rivas (2014) refiere que considera el problema ocasionado por la mora actual y el ejemplar de consumidor que se posee.

Generación de alternativa

Rivas (2014) refiere que consiste en considerar los procedimientos probables, lo que se orienta hacia la venta del beneficio a fin de generar una cultura de pago en el cliente.

Obtención de compromisos de pago

Rivas (2014) refiere que se basa en la negociación, con la identificación clara del cuándo, cómo, dónde y cuánto podrá efectuar como pago el cliente. Asimismo, sirve para recordación de la situación de sobreendeudamiento o reducción de ingresos a fin de determinar de forma jerárquica el pago de deudas, logrando el cliente dar prioridad al pago del crédito.

Registro de acciones

Rivas (2014) refiere que hace referencia a la coordinación de acciones, considerando de importancia el colocarse en el lugar del individuo que continuará la gestión de cobranza.

Seguimiento del caso

Rivas (2014) refiere a la situación actual del cliente y todas las acciones que se han venido realizando en la gestión de cobranza.

Intensificación de las acciones

Alude a la acción posible de realizar para recuperar el ingreso de la forma más contigua. Se reconocen los ingresos que posee el consumidor, como también se evalúa la posibilidad de recuperación mediante acción legal.

Definiendo los créditos “pérdida”

Rivas (2014) refiere que se establecen las características y condiciones que permitan el reconocimiento de una pérdida de un crédito, lo que se da cuando la gestión de cobranza se da por terminada, es decir, una vez agotadas las estrategias de recuperación de deuda y/o cuando es muy probable que el pago no se efectúe.

Tipos de gestión de cobranza

Cobranza formal:

Rivas (2014) refiere que el proceso de cobranza se desarrolla monopolizando los capitales y colaboradores competentes de la organización, o también si existe la necesidad de apoyo, se solicita el convenio de los call center, empresas especialistas en la administración de portafolios. De tal forma que la salvación la generan monopolizando los equipos más apropiados y desarrollando los procesos adecuadamente determinados con el objetivo de alcanzar el intento visto a futuro.

Cobranza judicial:

Rivas (2014) refiere que, si la organización decide realizar la gestión abiertamente, para establecer la cobranza judicial es de mucha importancia trabajar con colaboradores altamente competentes, disponer de los servicios de un experto en leyes o dependencia legal especializada en cobranza judicial.

Cobranza extra judicial:

Rivas (2014) refiere que esta cobranza se realiza cuando culmina el juicio de la cobranza judicial, donde se llega a un acuerdo para el disminuir el pago de la deuda. Se establecen nuevas fechas de pago, los intereses mínimos, entre otros.

Políticas de cobranza

Rivas (2014) considera que existen tres políticas de recobro que podrá adoptar el gestor de cobranza.

- Política normal:

Estas son políticas convencionales dentro de las organizaciones.

- Política dura:

Se fundamenta por tener como fin esencial la recuperación del impago.

- Política tolerante:

Esta se basa aplicar políticas pero que afecte al cliente y poder conservarlo.

Gestor de cobranza

Mañe (2011) refiere que es una persona con habilidades de negociador con los clientes morosos.

Tipos de gestores

Brachfield (2014) considera que existen distintos tipos de gestores.

- Gestor autoritario, también denominado gestor agresivo
- Gestor pasivo, también denominado gestor blando
- Gestor carismático
- Gestor amistoso
- Gestor asertivo

Contenido De La Propuesta De Gestión De Cobranza

Para desarrollar la propuesta es importante recordar el ciclo del otorgamiento del crédito y señalar que la gestión de cobranza se abocara en la última fase del ciclo descrito a continuación



Figura 29. Ciclo del otorgamiento del crédito

Fuente: elaboración propia producto de la investigación

La flecha de color verde nos indica que es aquí el comienzo de la gestión de cobranza y para ello se ha planteado las siguientes acciones a ejecutar por parte de la empresa a fin de generar liquidez y sostenibilidad en el tiempo.

Tres acciones de gestión de cobranza para reducir la morosidad de la institución financiera.

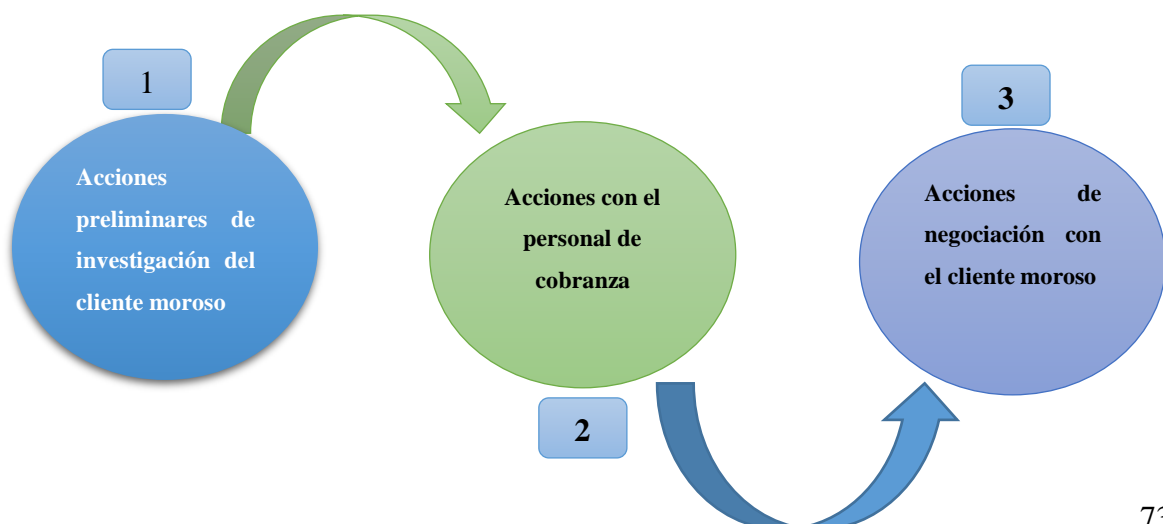


Figura 30. Acciones de gestión de cobranza

Fuente: elaboración propia producto de la investigación

1. Acciones Preliminares De Investigación Del Cliente Moroso.

Estas acciones ayudaran a realizar una investigación detallada de los aspectos del cliente moroso para luego proceder a realizar acciones de negociación colectiva entre institución financiera y cliente moroso.

Interrogantes	Fuentes de información	Descripción
¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayo en mora? ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual ¿Qué tipo de cliente tenemos? ¿Cuáles fueron las acciones que ya se ejecutaron?	Fuentes internas. Fuentes externas:	Relación de deudores por número de días de retraso. Relación de deudores por importe de crédito pendiente. Reportes de mora por zona Reportes de mora por producto Análisis de los documentos de otorgamiento del crédito. Análisis de los días de atraso y el importe de morosidad. Análisis del vínculo familiar entre asesor de negocio y moroso. Visitas personalizadas al aval del crédito Visitas a familiares cercanos Solicitud de información a la central de riesgos.

2. Acciones con el personal de cobranza

Dotar de personal idóneo para la gestión de cobranza	- Selección de personal para la gestión de cobranza - Capacitación permanente al personal de cobranzas	Gestión de cobranza - Comunicación verbal (permite persuadir, tranquilizar y dar confianza, etc.) - Comunicación no verbal (la mirada, gestos de la cara, desplazamiento de manos, postura, vestimenta apropiada, etc) Uso y manejo de herramientas de las Tic.
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Excel, Word, point. - Redacción administrativa.
Desarrollar cultura profesional de servicio y respeto al cliente.	- Monitorear la actividades de cobranza	Creación de área interna de control para realizar visitas al azar de clientes morosos con el fin de supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos de cobranza en el campo y así escuchar la opinión del cliente sobre la gestión de cobro
Exigir reportes detallados de manera frecuente	El personal de cobranza debe reportar semanalmente sobre su interacción con el cliente	Detalle de las actividades: Fecha y hora. Nombres del moroso visitado Importe de morosidad Distancia que se encuentra el domicilio del moroso. Resumen de opiniones del moroso del por qué no efectúa el pago.
Involucrar a varios actores en el proceso de cobranza.	Limitar el tiempo de interacción con el cliente moroso.	Dotar de un tiempo límite al asesor para efectuar la negociación No concretado la negociación con el primer asesor, se debe trasladar el caso a otro asesor
Motivar al personal de cobranza	Implementar una escala de incentivos al personal de cobranza.	En función al flujo de recuperación de cobranza efectiva. Según los porcentajes de tramos de mora. Forma de retribución: Monetaria y no monetaria

3. Acciones De Negociación Con El Cliente Moroso		
<p>Es imprescindible a la hora de ejecutar la cobranza se tenga en cuenta y se determine qué tipo de políticas de cobro optar y que estas guarden relación con las directrices de la institución financiera.</p> <p>Políticas optadas en base al marco teórico de la propuesta son la combinación de:</p> <p>Política normal y tolerante.</p> <p>Es importante preparar al gestor para que disponga de tácticas a la hora de ejecutar la gestión de cobranza por lo que la propuesta se basa en la combinación de dos tipos de gestores y para ello la empresa debe prepararlo y evaluarlo.</p>	<p>Acciones previas antes de negociar con el deudor.</p> <p>Estudiar el expediente y posición del moroso.</p> <p>Factores económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liquidez - Solvencia - Factores sociales y culturales <p>Luego se procede a realizar las siguientes fases.</p>	<p><u>Fase 1: Que hable el deudor.</u></p> <p>Esta fase consiste en escuchar al deudor para que así pueda explicar y aportar argumentos y razones para determinar el por qué no ha cumplido con su obligación de pago.</p> <p>Es importante prestarle atención a lo que menciona el deudor para que así se sienta escuchado y entendido.</p> <p>Brindarle confianza y amistad</p> <p><u>Fase 2: Que hable el gestor de cobranza.</u></p> <p>El deudor está obligado a escuchar al gestor de cobranza.</p> <p>El encargado deberá de no tratar de culpabilizar al deudor por el impago, haciéndole entender que el fin de la negociación es intentar resolver el problema.</p> <p>Es trascendental apartar a los individuos del problema.</p> <p>En esta etapa el gestor deberá intentar conseguir una promesa de pago por parte del deudor.</p> <p><u>Fase 3: evitar discusiones y enfrentamientos.</u></p> <p>Trato amable al deudor con el fin de evitar que el deudor reaccione de manera defensiva.</p> <p>Explicar el monto de la deuda de manera documentada para evitar desviaciones y errores.</p> <p><u>Fase 4: firma del acuerdo.</u></p> <p>El deudor dispone de plazos para el pago de la deuda en mutuo acuerdo con el gestor.</p> <p>El deudor dispone el importe a pagar de manera periódica en mutuo acuerdo con el gestor.</p>

Gestor amigable y asertivo.		<p>En las etapas descritas es necesario que el cliente sienta que ha obtenido alguna ventaja producto de la negociación.</p> <p>El gestor manifiesta los beneficios de pagar antes de la fecha estipulada por el deudor.</p>
-----------------------------	--	--

Presupuesto

Actividad	Costo anual
Capacitación al jefe del área de negocios	S/ 1,000.00
Capacitación para los asesores de negocios	S/ 2,000.00
Viáticos a los asesores de negocios para efectuar la cobranza.	S/ 1,000.00
Total presupuesto	S/ 4,000.00

Fuente: elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En relación al objetivo específico primero diagnosticar la gestión de cobranza de la financiera; se concluye que el proceso actual de cobranzas de la financiera no ha sido efectiva como son las llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto vía celular, correo electrónico y las visitas personalizadas al cliente, esta última se debe a que el personal no cumple el perfil para ser efectiva la cobranza.

En relación al objetivo segundo; se concluye que se ha analizado la morosidad de la empresa de los productos pyme y rural por lo que todos los créditos otorgados superan los treinta días de clase y el ratio de morosidad del producto pyme es del 2.27% y del producto rural 4.08% al 31 de diciembre del 2019.

En relación al objetivo tercero; diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019, se concluye que se diseñó la propuesta de gestión de cobranza basada en un marco teórico existente y con ello se pretende reducir el indicador de mora de los productos pyme y rural, de tal manera que esta propuesta pueda ser adaptada para la gestión de cobranza de los otros productos que otorga la institución financiera.

4.2. Recomendaciones

El área de créditos y cobranzas de la financiera debe realizar monitoreo permanente de la forma en que se llevan los procesos de otorgamiento créditos y la gestión de cobranza. Además, se debe realizar reuniones permanentes con el personal de cobranza a fin de identificar nuevas estrategias y oportunidades para la mejora continua del proceso de gestión de cobranza.

La entidad financiera a través de área de gerencia y del área de créditos y cobranzas debe realizar análisis permanente de la morosidad a través de ratios financieros y de flujos de caja a fin de tomar decisiones oportunas con el fin de salvaguardar los activos de la entidad financiera. Asimismo, la entidad previa al otorgamiento del crédito debe educar al cliente y a los garantes sobre el funcionamiento y características del cliente, beneficios del pago oportuno, entendimiento del cronograma de pagos las formas más adecuadas y accesibles para realizar el pago y los costos y gastos por hacer efectivo el pago.

La entidad financiera a través de la gerencia debe poner en marcha la propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad, debido a que esta dimensionada en tres tipos de acciones los cuales son acciones preliminares de investigación del cliente moroso, acciones con el personal de cobranza y finalmente sobre acciones de negociación con el cliente moroso.

Se recomienda a la universidad seguir impulsando la investigación científica a fin de contribuir con información que incremente los modelos teóricos existentes y genere soluciones a los problemas sociales que aqueja al país.

V. REFERENCIAS

- Ayala Sanchez, J. W. (2017). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque*. Chiclayo: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Cajamarca. Síntesis de Actividad Económica*. Cajamarca. Obtenido de <https://url2.cl/PuHxx>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *Cajamarca. Síntesis de Actividad Económica*. Cajamarca. Obtenido de <https://url2.cl/sDvP1>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Cajamarca. Síntesis de Actividad Económica*. Cajamarca. Obtenido de <https://url2.cl/gM2V8>
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Selección de la muestra*. México: 6.
- Bardales Suárez, L. C., & Manay Estrella, N. P. (2017). *Plan estratégico para reducir la morosidad en clientes de la empresa Molitalia S.A, Chiclayo 2013*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). *Gestion*. Recuperado el 8 de Octubre de 2019, de <https://cutt.ly/Lp1UCNr>
- Brachfield, P. (2014). *Morosología*. Obtenido de <https://url2.cl/xaDE4>
- Cabana Salas, Y. (2016). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de la caja Arequipa – agencia Moquegua del periodo 2015 -2016*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Canales Huaman, A., & Simeón Cordova, J. W. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de economía y finanzas*, 1-10.

- Cliente Bancario. (2 de Enero de 2018). *Cliente Bancario*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/bp1UeqG>
- Contreras Sierra, E. R. (2015). Pensamiento & Gestión. *Redalyc*, 3.
- Delgado Baltodano, C. R., & Lezama Rios, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Díaz Tarrillo, L. M., & Torres Agip, D. (2017). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, Octubre 2016 Mayo 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- El Pais. (19 de Febrero de 2018). *El Pais*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de <https://cutt.ly/bp1Ulzs>
- Erazo Frutos, Y. B., & Sáenz Casallas, M. G. (2018). *Análisis financiero del índice de morosidad del crédito educativo otorgado por el Banco del Pacifico en el Ecuador Periodo 2014-2016*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Esan. (22 de Marzo de 2017). *Conexion Esan*. Recuperado el 11 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/Gp1YHti>
- Fiallos Jerez, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Gestion. (25 de Marzo de 2019). *Gestion*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de <https://cutt.ly/Op1UFOb>
- La Republica. (10 de Noviembre de 2018). *La Republica*. Recuperado el 12 de Julio de 2019, de <https://cutt.ly/2p1UE7V>
- Lideres. (15 de Mayo de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. *Lideres*.
- Mañe, E. (2011). *El gestor de cobros*. Obtenido de <https://url2.cl/Yahbv>
- Mediavilla, A. (2015). *Estrategias de Cobranza para el Mejoramiento de la Liquidez de GRAFITEXT CÍA. LTDA*. Quito: Universidad Politecnica del Ecuador.

- Moreta Martínez, V. H. (2018). *La recuperación de cartera vencida y su influencia en la rentabilidad de la empresa Marcimex S.A. en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategias de Cobranza y su Relación de Servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque SA - 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Núñez Tobaada, D. (2018). *Implementación de Estrategias de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de los Créditos en la Empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Osores Aquino, C. B., & Suller Arce, M. (2018). *Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P San Juan Bosco SAC*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Palma Chugden, Y. W. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca - 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Parco Llorona, F. K. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Paredes Montero, P. V., & Villafuerte Solís, J. M. (2017). *Diseño estratégico para la recuperación de cartera de la compañía Alzamy 2016*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Quijano, G. (13 de Diciembre de 2017). *Marketing y Finanzas*. Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/Jp1YMDr>
- Raymundo Maslucan, R. A. (2018). *Estrategias crediticias para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinanzas y Comercio Amazonas Ltda Jazan - 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Requejo, H. (2019). *Causas del incremento de morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Chota- 2018*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chota. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6201/Requejo%20Torres%20Henry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivas, J. (2014). *Negociación*. Universidad Pontificia de Comillas (ICADE), Madrid.

Steven, J. P. (10 de Noviembre de 2018). *Economipedia*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://cutt.ly/up1UpQG>

Susano Lucero, A. R. (2014). *Estrategia de la Recuperacion de la Cartera de Creditos*. Lima: Investigacion y Analisis Financiero SRL.

Vara, A. A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis* (Primera ed.). Lima, Perú: Macro EIRL.

VI. ANEXOS

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN
N° 0729-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0355-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de investigación, y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "B" y "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y RCHÍVESE




Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN
N° 0729-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1	CHIROQUE CHIQUINTA MARICIELO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AUTENTICA NUTRICION SOSTENIBLE LA CASA DEL GANADERO S.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PANAQUE MANAY KAROL JARIZA		
2	DE LA CRUZ CORREA OSCAR LENIN	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO, FERREÑAFA 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MANAY CHUGDEN OLENKA ELIZABETH		
3	DE LOS SANTOS LLAGUENTO YULIANA JACKELINE DEL MILAGRO	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH		
4	HUACCHA PEREZ NILBER	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SA, CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TOCAS PEREZ PATRICIA NATALY		
5	LLAMO IRENE YADIRA RAQUEL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	NUNURA ALDANA MARIA JULISSA		
6	LLONTOP DIAZ MARIA NATALI	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN EL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR PARROQUIAL AUGUSTA LÓPEZ ARENAS, 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MORALES CARBONEL ROSEMERY DEL CARMEN		
7	MAZA CUNYARACHE DIANA NORELIA	ANÁLISIS EN LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MENA CHAVEZ MARIBEL		
8	SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR		
9	SIESQUEN FARROÑAN WILMER IVAN	ANÁLISIS DE COSTOS DE FABRICACIÓN DE EMPUJADORES PLÁSTICOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INDUSTRIAL CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CABANILLAS TERAN ZULY JACKELINE	EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO OPERATIVO DE GASTOS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ EN UNA EMPRESA AGRO INDUSTRIAL MOTUPE.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	COVEÑAS RODRIGUEZ CAROLINA NELLY		

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

“Año de la Universalización de la Salud”

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo **JOSE ALEJANDRO AZABACHE CHERO** identificado con DNI, **16773388** en calidad de **ADMINISTRADOR** de la empresa **EDPYME ALTERNATIVA** Agencia Chota.

Autorizo al sr. **SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES Y SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR**, estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para que utilice datos e información de mis representantes para fines exclusivos de elaboración de la tesis titulada **GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA – AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019**. El mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el repositorio institucional de la USS.



EDPYME ALTERNATIVA
Jose Alejandro Azabache Chero
Administrador

AGENCIAS:

- Chiclayo: Calle 7 de Enero N° 232 - Tel. Central: 074-421430
- Moqueguaque: Calle El Dorado N° 1253 - Tel. 074-238894 - Fax: 074-238215
- Chiclayo: Calle Abbaudín N° 718 - Tel. 044-483171
- Chiclayo: Calle Santo Domingo N° 762 - Tel. 074 - 427378
- La Libertad: Av. Los Insas N° 1010 - Tel. 074 - 215822
- Lambayeque: Calle Sillabani N° 124 - Tel. 074-252322
- Piura: Calle Arequipa N° 630-632 - Tel. 073 - 323184
- Cayash: Calle Pisco-La Reforma N° 180 - C

AGENCIAS:

- Callao: Calle 7 de Agosto N° 681 - Tel. 079-844568
- Pucallpa: Av. Juan P. Usher
- Tumbayagrande: Arca Castilla N° 50-89 (Caj. con Jr. Pallas y Ouzllay)
- Piérola: Calle O'Donnell N° 422
- Moroyoc: Jr. Calamarca N° 433
- La Unión: Calle Lima N° 302
- Oroya: Jr. Tumbay N° 611
- Santa Teresa: 200 Surco N° 211
- Ayacucho: Calle Miguel Grau N° 588

OFICINAS INFORMATIVAS:

- Tumbayagrande: Calle Nueva Carretera N° 827
- Huancayo: Calle 04 de Junio N° 110
- Moroyoc: Calle San Juan N° 333
- Bagua Grande: Av. Héroes del Congreso N° 1302
- Pucallpa: Av. Tumbay 504
- La Libertad: Av. Miguel Grau N° 218

E-mail: edpymealternativa@alternativa.com.pe

WWW.alternativa.com.pe

ENCUESTA

La presente encuesta es fragmento de un estudio que tiene como fin conocer la gestión de cobranza que utiliza EDPYME Alternativa - Agencia Chota, 2019 por lo que se encomienda leer detenidamente cada ítem y elija una respuesta.

Datos generales.

Apellidos y nombres.....
Edad.....Sexo.....Residencia.....

Marca con una "X" en el casillero correspondiente según la escala siguiente:

Escala de valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	Valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de cobranza						
1	Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.					
2	Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.					
3	La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos					
4	Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad					
5	La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas					
6	Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda					
7	La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas					

8	La financiera le orienta en caso de dificultades de pago					
9	Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados					
10	Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda					
11	Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados					
12	Le realizan envió de mensajes vía correo electrónico para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados					
13	Le realizan envió de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados					
14	Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados					
15	Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados					

Anexos 3. Formato de Encuesta

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

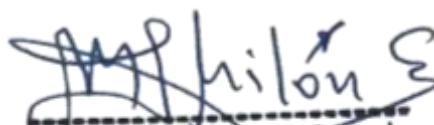
NOMBRE DEL JUEZ		William Martin Chilón Camacho
	PROFESIÓN	Contador Publico
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	32 años
	CARGO	Docente
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
	ESPECÍFICOS	Diagnosticar la gestión de cobranza en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019. Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019. Diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

VARIABLE: GESTION DE COBRANZA	
1. Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Le realizan envío de mensajes vía correo electrónico para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Le realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

14. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

Anexos 4. Instrumentos de Validación

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ___15___ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


~~Dr. William Martin Chilon Camacho~~
~~CONTADOR PUBLICO COLEGIADO~~
~~MALCCPC. N° 12-186~~

JUEZ – EXPERTO



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

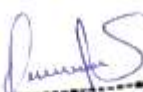
NOMBRE DEL JUEZ		Oscar Tarrillo Saldaña
	PROFESIÓN	Contador Público Colegiado
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	6 años
	CARGO	Docente
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
	<u>ESPECÍFICOS+</u>	Diagnosticar la gestión de cobranza en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019. Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019. Diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente	

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE: GESTION DE COBRANZA	
1. Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Le realizan envió de mensajes vía correo electrónico para el	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	
13. Le realizan envió de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

Anexos 5. Instrumentos de Validación

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 15 </u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 Mgr. Oscar Tarrillo Saldaña
 CONTADOR PÚBLICO BOLEGADO
 MAT. DE P.L.L. N° 07-9178

JUEZ - EXPERTO



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		José Stalin Dávila Mego
	PROFESIÓN	Contador Público Colegiado
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	8 años
	CARGO	Docente
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
	<u>ESPECÍFICOS</u>	Diagnosticar la gestión de cobranza en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019. Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019. Diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente	

	será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE: GESTION DE COBRANZA	
16. Le realizan seguimiento de cobranza por los créditos otorgados.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Los asesores de negocio tienen capacidad para ejecutar la cobranza.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. La financiera dispone de un sistema ágil para los pagos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. Cuando acude a pagar sus deudas lo realiza con facilidad	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. La financiera le otorga facilidades de pago para cuotas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Cuando tiene dificultades de pago le prolongan su deuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. La financiera le orienta sobre las facilidades y modalidades de pago de sus deudas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. La financiera le orienta en caso de dificultades de pago	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. Le realizan llamadas telefónicas para el cumplimiento de sus pagos por los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. Cuando recibe llamadas telefónicas acude a pagar su deuda	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. Le realizan notificaciones para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. Le realizan envió de mensajes vía correo electrónico para el	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	
28. Le realizan envío de mensajes de texto para el cumplimiento de los pagos por los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. Le realizan visitas personales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. Le realizan visitas grupales para la ejecución de cobranzas de los créditos otorgados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

Anexos 6. Instrumentos de Validación

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 15 </u> N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES	
6. OBSERVACIONES -----	



Mg. José Stalin Dávila Mego
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat N° 02 7684

JUEZ – EXPERTO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019

Problema	Objetivos	Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
¿De qué manera la gestión de cobranza permitirá disminuir los niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019?	Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.	Diagnosticar la gestión de cobranza en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.	Gestión de cobranza	Sistema de cobranzas	Seguimiento de créditos Capacidad del personal Generación de sistema de pagos Sistemas de estímulos Asesoramiento especializado Llamadas telefónicas Notificaciones Cobros por correo electrónico. Mensajes de texto Visitas personales Visitas grupales Número de créditos aprobados Importe de créditos aprobados Número de créditos otorgaos por producto Importe de créditos aprobados por producto	Encuesta / cuestionario Escala de Likert
		Analizar los niveles de morosidad existente en la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.		Gestión de cobranza administrativa	Número de créditos vencidos Importe de créditos vencidos Número de créditos vencidos por producto Importe de créditos vencidos por producto Morosidad total/Importe total de la cartera Morosidad por producto/importe por producto	
		Diseñar una propuesta de gestión de cobranza para disminuir niveles de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chota, Cajamarca 2019.	Morosidad	Cartera vencida		Análisis documental / guía de análisis documental
				Ratio de morosidad		

Anexos 7. Matriz de Consistencia

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Análisis documental

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DOCUMENTO: Cartera de morosidad

PARTES/SECCIONES/TITULOS:

LUGAR: Chota

ÁREA: créditos y cobranzas

Variable	Indicadores	2019												TOTAL
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
MOROSIDAD EDPYME ALTERNATIVA AGENCIA CHOTA	NUMERO DE CREDITOS APROBADOS	82	86	77	79	91	89	90	82	86	80	85	97	1024
	MONTO DE CREDITOS APROBADOS	244,003.00	245,840.00	250,567.00	260,345.00	235,456.00	255,543.00	260,876.00	256,567.00	270,768.00	270,769.00	290,462.00	289,021.00	3,130,217.00
	NUMERO DE CREDITOS APROBADOS POR PRODUCTOS													0
	CREDITO PYME	46	48	40	35	49	46	51	54	43	31	52	59	554
	CREDITO RURAL	36	38	37	44	42	43	39	28	43	49	33	38	470
	MONTO DE CREDITOS APROBADOS POR PRODUCTOS													0
	CREDITO PYME	85,263.00	126,741.00	116,345.00	132,267.00	120,765.00	95,654.00	99,340.00	113,043.00	107,342.00	111,342.00	139,302.00	126,487.00	1,373,891.00
	CREDITO RURAL	158,740.00	119,099.00	134,222.00	128,078.00	114,691.00	159,889.00	161,536.00	143,524.00	163,426.00	159,427.00	151,160.00	162,534.00	1,756,326.00
	NUMERO DE CREDITOS VENCIDOS	6	9	7	10	7	12	8	10	8	7	9	9	102
	MONTO DE CREDITOS VENCIDOS	9,600.00	10,100.00	6,360.00	5,700.00	7,200.00	10,400.00	5,100.00	9,502.00	7,400.00	5,910.00	10,200.00	9,500.00	96,972.00
	NUMERO DE CREDITOS VENCIDOS POR PRODUCTOS													0
	CREDITO PYME	1	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	30
	CREDITO RURAL	5	6	5	7	4	8	5	8	6	5	7	6	72
	MONTO DE CREDITOS VENCIDOS POR PRODUCTOS													0
	CREDITO PYME	3,600.00	3,552.00	6,360.00	3,900.00	1,750.00	7,400.00	2,000.00	4,263.00	-	2,760.00	6,634.00	2,867.00	45,086.00
	CREDITO RURAL	6,000.00	6,548.00	-	1,800.00	5,450.00	3,000.00	3,100.00	5,239.00	7,400.00	3,150.00	3,566.00	6,633.00	51,886.00
	INDICE DE MOROSIDAD GLOBAL	3.93%	4.11%	2.54%	2.19%	3.06%	4.07%	1.95%	.70%	2.73%	2.18%	3.51%	3.29%	37.27%
	INDICE DE MOROSIDAD POR PRODUCTO													0
	CREDITO PYME	4.22%	2.80%	5.47%	2.95%	1.45%	7.74%	2.01%	3.77%	0.00%	2.48%	4.76%	2.27%	39.92%
	CREDITO RURAL	3.78%	5.50%	0.00%	1.41%	4.75%	1.88%	1.92%	3.65%	4.53%	1.98%	2.36%	4.08%	35.82%
NUMERO DE DIAS DE ATRAZO POR TIPO DE PRODUCTO													0	
CREDITO PYME	35	32	47	59	56	32	36	46	32	35	58	34	502	
CREDITO RURAL	32	34	37	60	51	33	35	51	33	32	33	33	464	

Alfa de Cronbach

Determinación de la confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach

Encuesta	Base de datos															TOTAL
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	
1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	2	2	2	3	2	34
2	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	1	63
3	5	5	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	4	34
4	2	4	2	3	3	1	3	4	2	1	2	2	2	2	5	38
5	5	4	3	2	4	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	35
6	4	5	2	3	3	1	3	2	4	3	2	2	3	2	2	41
7	5	5	2	2	3	1	2	3	4	2	1	1	1	1	5	38
8	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	69
9	4	4	3	1	3	2	1	2	1	4	1	1	1	1	4	33
10	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	1	64
11	2	3	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	57
12	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	67
13	2	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	63
14	3	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	61
15	2	1	3	2	2	1	1	5	4	2	1	1	1	1	4	31
16	3	4	2	1	2	3	3	4	4	4	1	1	1	2	4	39
17	2	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	61
18	4	4	3	1	4	1	5	4	3	2	1	2	1	2	2	39
19	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	1	1	2	2	4	37
20	2	2	5	5	5	2	4	5	1	4	5	4	5	5	1	55
21	2	2	5	4	5	5	4	4	1	4	3	5	4	5	2	55
22	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	66
23	4	5	2	2	3	2	1	5	3	2	1	2	1	3	4	40
24	2	2	3	1	2	2	1	4	3	3	1	3	2	2	1	32
25	2	3	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	4	29
26	2	4	3	2	4	2	1	4	2	3	1	3	1	2	2	36
27	2	4	2	1	4	1	3	3	4	4	1	1	1	1	1	33
28	5	1	3	4	1	2	2	4	2	2	1	3	3	1	2	36
29	1	2	1	1	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	27
30	2	1	3	2	1	2	3	4	1	4	1	1	1	1	4	31
31	2	3	1	1	4	1	1	3	2	1	1	1	2	2	5	30
32	3	1	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	61
33	1	2	2	1	4	2	1	4	3	1	1	1	1	3	2	29
34	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	67
35	2	4	2	1	1	2	5	3	1	1	1	3	1	1	2	30
36	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	68
37	2	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	63
38	2	2	2	1	1	2	3	5	2	1	1	1	3	2	2	30
39	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	64
40	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	62
41	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	62

42	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	64
43	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	60
44	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	66
45	2	3	2	3	2	2	3	4	2	1	2	1	3	2	5	37
46	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	66
47	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	64
48	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	1	65
49	2	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	4	28
50	2	4	3	2	2	1	3	2	1	1	2	3	3	1	4	34
51	4	3	2	2	1	3	1	4	2	1	1	1	2	2	2	31
52	2	4	3	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	3	32
53	4	4	2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	29
54	5	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	3	1	4	31
55	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	4	33
56	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	60
57	5	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	3	31
58	3	4	2	3	1	3	3	4	1	2	1	3	1	1	1	33
59	2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	3	2	4	30
60	4	2	3	2	1	3	3	5	1	1	1	3	2	1	4	36
61	5	4	2	4	2	5	4	5	2	5	1	2	2	4	2	49
62	2	2	4	3	2	4	4	4	4	5	1	1	4	4	3	47
63	2	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	1	1	1	46
64	3	2	5	4	2	5	3	5	4	4	4	4	1	2	4	52
65	2	3	3	4	2	4	4	2	4	1	5	1	1	4	4	44
66	2	2	2	2	4	5	3	5	1	5	1	2	2	4	2	42
67	2	3	4	4	2	4	2	4	1	5	1	1	4	4	3	44
68	5	1	1	2	4	4	3	2	4	5	1	1	4	4	3	44
69	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	1	1	1	33
70	1	1	2	2	3	5	2	5	3	2	4	4	1	2	4	41
71	5	2	5	3	4	4	5	3	5	4	5	1	1	4	4	55
72	4	3	2	4	2	4	2	5	2	4	1	2	2	4	2	43
73	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	1	1	4	4	3	41
74	4	2	3	2	2	5	2	2	4	4	5	4	5	4	2	50
75	5	4	5	2	4	5	2	5	4	5	4	5	4	3	1	58
76	4	2	2	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	53
77	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	5	2	5	4	4	50
78	3	2	5	4	2	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	55
79	4	3	2	2	2	4	4	2	4	1	5	5	4	5	1	48
80	5	2	4	3	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	62
81	2	2	2	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	50

Estadísticos

Varianza																
Individual	1.59	1.47	1.74	2.09	2.07	2.22	1.84	1.38	2.07	2.41	2.98	2.58	2.21	2.37	1.77	

Anexos 9. Alfa de Cronbach

α de CROMBACH	0.890
---------------	--------------

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 21 de Octubre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -


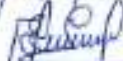
EL suscrito:
Jhon Edgar Sanchez Bustamante, con DNI: **60155879** y **Elferes Sanchez Bustamante**, con DNI:
71577168

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de **CONTADOR PUBLICO**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de **CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR	60155879	
SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	71577168	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Edgard Chapoñan Ramirez**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0729-FACEM-USS-2020, del (los) estudiantes (s), **SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR** y **SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES** Titulada **GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

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

Pimentel, 20 de Octubre del 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	0%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%