



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR
LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD
FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA
OLMOS, 2019**

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

Autor (es):

Bach. Nunura Aldana María Julissa

<https://orcid.org/0000-0001-7533-1515>

Bach. Llamo Irene Yadira Raquel

<https://orcid.org/0000-0001-7129-8367>

Asesor:

Mg. Suárez Santa Cruz Liliana del Carmen

<https://orcid.org/0000-0003-2560-7768>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación del Jurado

Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la entidad
financiera Edpyme Alternativa- agencia Olmos, 2019

Asesor Metodológico

Asesor Especialista

Presidente del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

Esta investigación está dedicado a nuestros padres y familiares ya que por su incondicional apoyo tanto económico como moral es que nosotras hemos podido realizar esta investigación que esperamos sea de mucho aporte para las siguientes investigaciones.

A nuestros docentes que de una u otra manera nos han asesorado.

Agradecimiento

Agradecemos principalmente a Dios por darnos la vida y la salud tanto la de nosotros como la de nuestra familia, la cual nos ha brindado la oportunidad de estar estudiando en esta casa de estudios y poder realizar esta investigación.

Agradecemos a la docente que nos ha acompañado y orientado con sus conocimientos para que este trabajo se haya realizado con éxito.

Por ultimo agradecemos a nuestros amigos que estuvieron involucrados de una u otra manera en la realización de esta investigación ya que gracias a su ayuda este trabajo se pudo realizar con éxito.

Resumen

La presente tesis titulada Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la entidad financiera Edpyme alternativa- agencia Olmos, tiene como objetivo general Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa

La investigación se encuentra sustentada en la teoría de Iges (2013) para la variable estrategias de cobranza y Gonzales y Vaz (2014) (2010) para Morosidad. La metodología de investigación es de tipo descriptivo, propositivo, con un diseño no experimental. La población está conformada por 10 personas siendo su muestra la misma. La Técnica utilizada es la encuesta y el análisis documental con sus instrumentos el cuestionario y la guía de análisis documental respectivamente. La fiabilidad del instrumento estará determinada por Alfa de Cron Bach y la validez del documento se llevará a cabo con juicio de expertos.

Finalmente, se concluye que la propuesta de estrategias de cobranza si disminuye la morosidad, la misma que se encuentra dimensionada en Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza.

Palabras Clave: Estrategias, Cobranza y Morosidad.

Abstract

The present thesis entitled Collection strategies to decrease the delinquency rates of the Edpyme Alternative financial institution - Olmos agency, has the general objective of preparing collection strategies to decrease the delinquency rates in the Edpyme Alternativa Financial Institution.

The research is based on the theory of Iges (2013) for the collection strategies variable and Gonzales and Vaz (2014) (2010) for Delinquency. The research methodology is descriptive, purposeful, with a non-experimental design. The population is made up of 10 people, the sample being the same. The Technique used is the survey and the documentary analysis with its instruments, the questionnaire and the document analysis guide respectively. The reliability of the instrument will be determined by Cronbach's Alpha and the validity of the document will be carried out with expert judgment.

Finally, it is concluded that the proposal of collection strategies if delinquencies decrease, the same that is dimensioned in Establish collection management, determine the types of collection and determine the forms of collection.

Key Words: Strategies, Collection and late payment

Índice De Contenidos

Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice De Contenidos	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos.	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.	13
1.4. Formulación del Problema.	19
1.5. Justificación e importancia del estudio.	20
1.6. Hipótesis.	21
1.7. <i>Objetivos</i>	21
1.7.1. <i>Objetivos General</i>	21
1.7.2. <i>Objetivos Específicos</i>	21
II. MATERIAL Y MÉTODO	21
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	22
2.2. Población y muestra.	22
2.3. Variables, Operacionalización.	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	20
2.5. Procedimientos de análisis de datos.	26
2.6. Criterios éticos	27

2.7. Criterios de Rigor científico.	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Tablas y Figuras	28
3.2. Discusión de resultados	32
3.3. Aporte práctico	36
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49
ANEXO 01	49
ANEXO 02	52
ANEXO 03	64
ANEXO 04	65
ANEXO 05	67

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Variables</i>	26
Tabla 2. <i>Variable independiente</i>	28
Tabla 3. <i>Variable dependiente</i>	29
Tabla 4. <i>Dimensión: Gestión de cobranza</i>	34
Tabla 5. <i>Dimensión: Tipos de cobranza</i>	36
Tabla 6. <i>Dimensión: Formas de cobranza</i>	36
Tabla 7. <i>Cartera de créditos</i>	39
Tabla 8. <i>Cartera morosa</i>	39
Tabla 9. <i>Determinación de las cuentas por cobrar 2018</i>	40
Tabla 10. <i>Determinación de las cuentas por cobrar 2017</i>	41
Tabla 11. <i>Cuadro comparativo de Rotación de cartera</i>	41
Tabla 12. <i>Índice de morosidad</i>	43
Tabla 13. <i>Disminución de índices de morosidad con aplicación de estrategias</i>	43

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Estrategias de cobranza</i>	23
<i>Figura 2. Dimensión Gestión de Cobranza</i>	25
<i>Figura 3. Dimensión: Tipos de cobranza</i>	26
<i>Figura 4. Dimensión: Formas de cobranza</i>	27
<i>Figura 5. Comparación rotación de cartera</i>	31

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. *Internacional*

Harvard.

Indicó la situación de morosidad bancaria, esto se está dando a través del incumplimiento de pago de los deudores que tienen vínculo con las agencias bancarias privadas. Este punto de la morosidad se mide a través de tasa de crédito, balance y el total de morosidad, también está relacionado al crédito retrasado donde no se ha realizado el pago más los intereses de la cuota fija. Las consecuencias de morosidad es la descendencia de ingresos y la cual deben contar con buena administración y que cuente con estrategias de recursos ante el incumplimiento de las obligaciones de pagos (Nicole, 2020).

Brasil.

La morosidad ha afectado a 62 millones de la población, esto se basó a la información que brindo el Banco Central que las empresas y personas que tenían deuda hace 90 días, a consecuencia de las deudas que tienen contratos con los bancos por operaciones de leasing, tarjetas entre otros créditos financieros, esto llevo a una tasa de 3,04% del sistema de morosidad. En el registro de servicio de protección al crédito de brasileños que afecto un 52%. Esto se debe al incumplimiento de los bancos públicos que se fija en una tasa de 46,27%, las instituciones privadas un 41,28% (Agencia Brasil, 2018).

Argentina.

Se obtuvieron un record de morosidad en el mes de diciembre obteniendo una tasa de 7,1%, fue a consecuencia del retraso de las empresas privadas que tienen contrato crediticio. Se recolecto esta información sistema financiero del banco central de la republica de argentina. La morosidad se efectuó de acuerdo a las irregularidades financieras del sector privado que se elevó a una tasa del 4,6% (Forbes Argentina, 2020).

1.1.2. Nacional Lima.

En esta página informó cómo está evolucionando en los últimos años la morosidad, a esto se elaboró un estudio financiero dentro de la demanda interna, que está relacionada con la variable económica y con el nivel de morosidad de la cartera crediticia de las entidades financieras que se efectuó desde el 2018 y se ha visto reflejado en la morosidad bancaria de un 3% por lo que las PYMES habría dejado de incrementar (Gestión, 9 de mayo del 2019).

Este artículo indicó el impacto que tuvo el incremento dentro de la morosidad bancaria, esto a causa de que los bancos son intermediarios de las entidades financieras que obtienen ingresos por terceros, la consecuencia fue ocasionada por clientes que incumplen el contrato. Las asociaciones de bancos en mayo del 2016 obtuvieron una tasa del 2,77% de morosidad la cual fue la tasa mayor en los últimos 10 años, las pequeñas empresas aumentaron un 9,31%. Los clientes que están al día con sus pagos y los nuevos clientes se verán afectados por el aumento de la tasa de interés a consecuencia de la morosidad de clientes antiguos (Conexión, 13 de diciembre del 2016).

En los últimos tiempos los Jóvenes registran el menor nivel de morosidad, según la SBS los jóvenes son el grupo menos moroso, resalta que la principal barrera para la inclusión financiera son la falta de productos adecuados a la demanda del mercado, esto se da porque son más jóvenes lo que deciden crear empresas y generan más rentabilidad lo que hace que él tenga aspiraciones a seguir creciendo y buscan la ayuda financiera de las entidades por ello es que se crean un buen récord crediticio. Haciendo de ellos que no reporten déficit de capacidad de pago por lo tanto es que las entidades financieras tienen en la mira a los jóvenes empresarios y ser parte de su crecimiento (Perú 21, 15 de mayo del 2019).

1.1.3. Regional

Según el informe de RPP Noticias indicó que la central de gestión tributaria ha señalado que hay una cantidad de 19844 contribuyentes morosos, lo cual suma un total de

83 millones de soles de las deudas a causa del incumplimiento del impuesto alcabala, predial, vehicular. El jefe de cobranzas don Sosa Calderón Ricardo ha efectuado las cartas notariales a cada contribuyente de que regule sus deudas de lo contrario serán reportados a la central de riesgo y perderán sus bienes, muebles, vehículos (Rpp Noticias, 22 de Enero del 2018).

Según el informe del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, la empresa EPSEL dentro del indicador gestión permite medir el promedio dentro del periodo de cobranza y así medir las operaciones de magnitud de la morosidad a consecuencia de los que los clientes incumplen con sus pagos, en el periodo del 2014 se presentó su promedio de 23 días superior a los últimos dos años anteriores. Este informe se observa el nivel de morosidad bajo en comparación de la empresa EPS municipal (OTASS, 2015).

1.1.4. Local

En la empresa Edpyme Alternativa con Ruc:20437544248, dedicada al otorgamiento de créditos, cuenta con 26 Agencia alrededor de todo el País, otorgando los créditos RURAL, PYME, CREDISERVICIOS, CONSUMO, MEJORANDO MI CASA, etc. La agencia Edpyme Alternativa Olmos, ubicada, Calle Santos Domingo #792. Contando con Un Administrador, 11 Analistas de créditos y 2 Asistentes de créditos y 2 Cajeras.

Presenta la siguiente problemática, Distrito de Olmos encontramos diversas entidades bancarias que realizan actividades comerciales crediticias y se podría casi asegurar que cada una de ellas presenta un alto promedio de índice de morosidad.

Por lo tanto se ha tomado en cuenta las razones que ocasiona los índices de morosidad, se debe a la poca capacitación que se les otorga a los asesores de crédito para otorgar créditos que trae como consecuencia el sobreendeudamiento de sus clientes.

También se presenta la problemática que los asesores no cumplen con sus metas establecidas mensualmente, lo que conlleva que para llegar a su meta a los asesores de créditos no evalúan adecuadamente los créditos por lo tanto se aprueban créditos con un fin desconocido, arriesgando a que el cliente no cumpla con sus obligaciones financieras; así mismo no cumplen con el monitoreo correspondiente para ver si cumplen con su plan de inversión por el cual sacaron dicho crédito esto un problema común que existe y que genera morosidad en la entidad. Finalmente es por ello que se ha visto conveniente realizar una

propuesta de estrategias de cobranzas para evitar la morosidad en nuestra agencia Edpyme Alternativa Olmos.

1.2. Trabajos Previos.

1.2.1. Internacional

En Ecuador, la investigación con título el análisis de la morosidad y el impacto en la rentabilidad, tiene por objetivo principal analizar la evolución de los índices de la morosidad y rentabilidad, cuyo diseño fue aplicativa; esto le permitió detectar el propósito de la investigación el de realizar un arduo análisis de la relación entre la morosidad y la rentabilidad, lo que ha provocado la mora y la poca capacidad que tienen los clientes al momento de hacer los pagos, el endeudamiento, los créditos son dados a diferentes destinos, ingresos bajos, el mal uso de los procedimientos al momento de otorgar el crédito sin previa evaluación (Cabezas y Gabriela, 2017).

Imbabura.

Con título de investigación referente a los índices de morosidad para su impacto en la rentabilidad” Tiene como objetivo principal identificar que la morosidad que existe tiene una relación con el tamaño de cartera que tiene la entidad, nos indica que tiene un porcentaje del 2% de las utilidades obtenidas en mora, con diseño de investigación propositiva, lo que detecta que se ha generado la morosidad del 70% y los créditos que ayudan a ese porcentaje con los créditos vivienda, consumo y MIPES, lo que propone enfocarse en los métodos de recuperación de cartera vencida, identificar los segmentos para la recuperación, que se realicen lo que son las reprogramaciones, refinanciamientos e incluso hasta ampliaciones de plazo de pago (Velazco y Jaraiseh, 2017).

Loja.

Con su investigación relacionada a la Evaluación a la cartera de crédito del Cantón Loja, tiene como objetivo la conclusión de la empresa que indica el nivel de morosidad de 4.15%, esto se debe al mal manejo de las estrategias y políticas con las que cuenta la entidad; otro motivo es debido a que el personal crediticio no está capacitado para ofertar el producto financiero, lo cual nos hace una problemática ya que los créditos dependen mucho del personal, porque son ellos quienes realizan toda la operación financiera para el otorgamiento de créditos, lo cual propuso analizar y evaluar la cartera de crédito de la institución financiera

para poder corregir y perfeccionar las políticas de lo que es la recuperación de cartera, diseñar estrategias que ayudaran al soporte de los colaboradores, que se entienda su uso para que de manera efectiva y eficiente se puede hacer uso de los recursos que tiene la cooperativa (García, 2016).

1.2.2. Nacional Trujillo.

Su tesis sobre causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad, tiene como objetivo determinar el efecto que genera el riesgo crediticio en la morosidad, utilizo el tipo de investigación fue aplicada, población y muestra tuvo a los trabajadores de la entidad financiera Crediscotia Ag, Grau Retail, utilizando las técnicas de Análisis documental. Concluye que los altos porcentajes de morosidad son generados por la poca capacitación del personal que está destinado a cumplir las funciones de asesor de crédito y a este indicador también involucra la responsabilidad que tiene cada cliente en la cancelación de las cuotas en el cronograma establecido (Ferrel, 2016).

En su tesis en relación a morosidad y rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL, nos presenta que tiene como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad, utilizo el tipo de investigación descriptivo, tuvo como población y muestra a la Empresa comercial Suela Costa EIRL , utilizando las técnicas de la entrevista y Análisis documental y como instrumentos a la guía de entrevista y guía de análisis documental , llegando a la conclusión que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad, concluyendo que para bajar los índices de morosidad se debe tener un plan de mejora para que así no influya negativamente en la rentabilidad y causa un efecto contrario para la empresa (Polo, 2018).

Andahuaylas.

La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas, la autora marca que tiene por objetivo general establecer si la morosidad tiene incidencia en la gestión, usa un tipo de investigación cuantitativo, y como diseño de investigación aplica el diseño correlacional , y ha tenido como población y muestra 25 personas de las cooperativas de la provincia de Andahuaylas, sus técnicas utilizadas fueron la encuesta y el instrumento que utilizó fue el cuestionario. Se concluye que sus variables

reducción de morosidad y control de la cartera si tiene relación, con una correlación de Pearson=0.1219 por lo que concluye que es una correlación alta (Coronado, 2017).

1.2.3. Local

Tumán.

Su investigación sobre las estrategias de riesgo crediticio y el índice de morosidad, tiene por objetivo general evaluar las estrategias, utilizo el tipo de investigación descriptivo. La población y muestra fueron socios de la Cooperativa que se les otorgo préstamo a partir del año 2015. Las técnicas utilizadas fueron la observación y encuesta, como instrumento empleado fue el cuestionario y la guía de observación, con esto se llegó a la conclusión que el personal no lleva el adecuado proceso de selección de socios (Díaz y Juárez, 2018).

En su trabajo de investigación sobre las estrategias de cobranza para la mejora de la gestión financiera, tiene por objetivo general proponer estrategias de cobranza para el mejoramiento de la Gestión Financiera, tipo de investigación cualitativo y propositiva con diseño no experimental, tuvo como población y muestra personas relacionadas con la empresa Gamarra S.A.C. Utilizo las técnicas de Análisis de documentos y entrevista y como instrumento tuvo la ficha de análisis documental y la guía de entrevista, el autor termina concluyendo que el diseño de estrategias de cobranza se hará en relación y función a las deficiencias que ha encontrado en los recursos de cobranza y técnicas de cobranza específica que proponiéndose políticas y estrategias adecuadas para una mejor recaudación dará una mejorara a la gestión financiera ya que es de hecho directo, hace referencia que el mejor aliado para la estrategia de cobranza es poner en prácticas políticas adecuadas que vayan acorde al perfil del cliente moroso para que sea de manera ágil la cobranza y sobre todo la recuperación de cartera de clientes, dándole facilidades de pago al cliente (Gonzales, 2019).

Chiclayo.

Tesis de investigación de los factores microeconómicos de morosidad de una entidad financiera en Chiclayo, tiene como objetivo general determinar los factores macroeconómicos de morosidad, con un tipo de investigación cuantitativo , diseño no experimental, teniendo como población y muestra 274 clientes que pertenecen a la cartera morosa de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo , utilizo las técnicas de la recolección de datos y la encuesta y como instrumento principal el cuestionario por lo que

la autora tiene como conclusión que el cliente moroso tiene un perfil determinado ya sea por la poca capacidad de pago y para generar ingresos y la otra es porque simplemente no hay voluntad de pago sumándole a eso que la entidad presenta una baja capacidad de cobranza (Chapoñan, 2018).

El autor nos refiere como es el perfil del cliente moroso, dejando muy en claro y para seguir investigando que la morosidad se da en diferentes aspectos ya sea por la poca capacidad de pago o el simple hecho de no querer pagar por eso es necesario tener un personal capacitado en área de crédito y cobranza ya sea para otorgar créditos o recuperación de cartera.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Estrategias de cobranza

A. Definición de Estrategia

“Los objetivos generales son los objetivos estratégicos” (Quinn, 1993).

Los objetivos estratégicos son aquellos que buscan conseguir en el mediano o largo plazo y que estos son significan la estabilidad o crecimiento de las empresas o instituciones (Quinn, 1993).

B. Definición de Cobranza

Dice que para que exista una cobranza, primero tiene que suceder o una compra o la prestación de un servicio, ahora podemos decir que la cobranza es un proceso que se hace

efectivo con la cancelación de la deuda ya sea por la compra o servicio antes prestado (Solano, 2018).

Comenta que “La empresa posee activos y pasivos entre sus activos tenemos a las cuentas por cobrar, la cual esta conformada por el otorgamiento de crédito a los clientes ya sea por las compras o los servicios, las cuentas por cobrar son sumas de dinero que nos deben los clientes a la empresa por haber adquirido bienes o servicios al crédito (Solano, 2018).

C. Definición de Estrategia de Cobranza.

Nos hace referencia que las políticas de cobranza se basan en procedimientos y que estos deben ser empleados en las empresas. El contar con políticas de cobranza debe ser una herramienta que ayude a la recuperación de cartera y que esto no debe perjudicar la permanencia del cliente. ni mucho menos causarle fastidio, teniendo en cuenta que el cliente puede recuperarse y seguir cumpliendo con sus obligaciones financieras (Iges, 2013).

D. Estrategias de Cobranza.

Se tiene las siguientes estrategias (Iges, 2013):

1. **Gestión de Cobranza.** Conjunto de estrategias para la recuperación de créditos que es aplicada adecuadamente y oportunamente a los clientes (Iges, 2013): Comprende:

a. Contacto con el cliente. ¿Dónde se encuentra ubicado el cliente?

(Iges, 2013).

b. Diagnóstico. Nos ayudara a responder una importante pregunta ¿Cuál es el problema de la morosidad a raíz que lo origina? (Iges, 2013).

c. Generación de Alternativa. En esta acción el gestor de cobranza busca concientizar al cliente y crearle una cultura de pago informándole las consecuencias de caer en morosidad (Iges, 2013).

d. Compromiso de pago. El cliente indica claramente, donde, cuando cuanto y como pagara. Para eso debemos estar siempre alertas y darle el debido seguimiento (Iges, 2013).

e. Cumplimiento del compromiso de pago. ¿Cliente cumplió con la fecha indicada del pago? No basta solo el compromiso del pago del cliente si no el que realice y concrete su compromiso por eso los encargados del área de cobranza deben realizar un exhaustivo seguimiento a estos compromisos y no descuidar al cliente (Iges, 2013).

2. Tipos de Cobranza.

Dentro del ámbito de nuestro país se dan (Iges, 2013).

Cobranza Formal. Es realizada a través de los gestores de cobranza, utilizando lineamientos y procedimientos posibles que ayuden a la pronta ejecución del cobro ya sea a través de los propios colaboradores de la empresa o intermediarios. La buena cobranza se da utilizando herramientas adecuadas aquí se pueden utilizar las llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes SMS para facilitarle al cliente y recordarle su vencimiento de pago (Iges, 2013).

El proceso de cobranza formal debe estar proyectado, analizado y sometido a revisión de los responsables de la entidad antes de elegir el tipo de cobranza. Si con todo esto no logramos que el cliente pague o una promesa de pago, hay que optar por otras medidas como son Cobranza judicial o la extrajudicial teniendo en cuenta la magnitud del caso (Iges, 2013).

Cobranza Judicial. Se debe tener un personal adecuado para que gestione adecuadamente dicho cobro. También se pueden recurrir a agencias que ofrecen el servicio de cobranza independiente. La cobranza judicial tiene que estar con las adecuadas disposiciones legales y jurídicas según como la legislación lo señala (Iges, 2013).

Cobranza Extra- Judicial. Llegamos al punto más crítico de la cobranza. Hemos agotado todos los recursos. Este tipo de cobranza son la herramienta que se tienen para recuperar el crédito sin ir a juicio. En esta etapa debemos optar por pactar con el cliente nuevas fechas de pago, condonación o descuento de intereses para recuperar lo más pronto posible el capital (Iges, 2013).

3. Formas de Cobranza.

Iges (2013) indica las siguientes formas:

a. Visita personal al deudor. Esta es la técnica más utilizada y sobre todo la principal para realizar el cobro de la deuda, por este medio se puede negociar directamente con el cliente, para esto tenemos que utilizar bien el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal del deudor, en la visita al deudor la persona encargada se dará cuenta del verdadero estado económico del cliente, ya que observará como está la activa comercial y las condiciones en las que está viviendo ahora que ya muestra deficiencia en su capacidad de pago (Iges, 2013).

b. Correspondencia. Quizás el método más económico y menos efectivo ya que no todos los deudores se puede utilizar este medio (Iges, 2013).

c. Llamada telefónica. El teléfono es el medio más rápido que se tiene para la cobranza, nos brinda la oportunidad de tener una comunicación interactiva con el cliente y escuchar sus motivos de impago lo cual nos facilita a buscar soluciones, otra ventaja es que uno lo puede hacer desde la oficina lo cual es una carga operacional (Iges, 2013).

E. Garantías.

Indica los siguientes tipos de garantías (Iges, 2013):

a. Aval. Es la persona codeudor quien garantiza respondiendo al pago de la deuda del titular y quien podría haber suscrito garantías a favor del titular y responder por sus deudas (Iges, 2013).

Caución: La entidad emite pagarés con garantía, como compromiso de pago (Iges, 2013).

b. Hipoteca. La empresa pide una hipoteca al cliente para así anexarlo al crédito otorgado y poniendo el bien a nombre de la empresa y se regresará hasta que este sea cancelado en su totalidad al propietario, ambas partes tienen que estar de acuerdo sobre esto y firmar el acuerdo (Iges, 2013).

Seguro: Todo crédito debe contar un seguro ya que, si el cliente llega a fallecer, es el seguro quien deberá cubrir la deuda y tener una garantía de pago (Iges, 2013).

1.3.2. Morosidad.

Concepto.

Según manifiestan que la morosidad es el atraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas. Es decir cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido. Las cuentas por cobrar tienen que ser constantemente analizadas por la empresa, a fin de poder ver su evolución (Gonzales y Vaz, 2014. pág. 4).

La morosidad viene hacer el incumplimiento o aplazamiento en los pagos de los créditos que se le otorgó. En la morosidad existen diversos factores como sociales, culturales, políticos, económicos, y ahora también sanitarios, de allí su complejidad para lograr un real entendimiento (Brachfield, 2010).

Según exponen que la morosidad es un grave problema para las instituciones financieras, que causa grandes pérdidas a dicho sector.

Definitivamente la morosidad afecta a los indicadores como liquidez, solvencia y rentabilidad, incluso llega a poner en peligro la sostenibilidad de la organización (Aguilar y Camargo, 2003).

Mora causada por deficiencias en proceso de evaluación. En el proceso de evaluación crediticia, se cometen errores los cuales repercuten claramente en el nivel de la morosidad. Estas faltas más frecuentes son (Aguilar y Camargo, 2003):

Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de garantía, se brinda exagerada importancia a la garantía que el cliente tiene y no se mide la capacidad de pago de éste. Dentro de la garantía están los bienes muebles e inmuebles que tiene el cliente así como el garante (Aguilar y Camargo, 2003).

Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco, existen preferencias de los colaboradores a proporcionar créditos a personas por motivos de amistad y parentesco. Este

criterio incrementa el índice de morosidad puesto que son créditos entregados rápidamente sin tener la seguridad de que serán pagados en su totalidad (Aguilar y Camargo, 2003).

Brindar una información incompleta o falsa al cliente, en el afán por acrecentar la cartera, se comete el error de no brindar la información adecuada al cliente sobre tasas de interés y fechas de pago. Esto ocasiona que el cliente se apresure en la decisión (Aguilar y Camargo, 2003).

Sobreendeudamiento, se da porque se valora más a la garantía que el cliente tiene y se otorgan créditos de modo excesivo, sin antes examinar su poder de pago (Aguilar y Camargo, 2003).

Índice de morosidad.

Según las Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012) El índice de morosidad es el indicador porcentual que se encuentra luego de dividir la cartera de crédito vencida y la cartera total. Es uno de las razones más utilizadas para medida de riesgo. Se tiene que analizar constantemente su fluctuación y evolución para poder tomar decisiones.

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{total}} = \text{Imor Cartera}$$

La morosidad se origina por diversas causas, como son el desconocimiento de las políticas de crédito, capacidad de pago, el crédito otorgado no es invertido para lo que fue solicitado, sobreendeudamiento del cliente, esto acarrea un cumulo de problemas en las instituciones micro financieras (SBS, 2012).

Debido a la existencia de una competencia agresiva en el mercado la política de créditos en las empresas micro financieras se ha flexibilizado. Las tasas de interés bajas también influyen en el cliente para acceder al crédito. El cliente no calcula su sobreendeudamiento lo que lo origina problemas posteriores con el pago (SBS, 2012).

La inestabilidad política y económica que enfrenta el país origina también que las empresas no puedan asimilar estos cambios, por lo tanto, desaparecen del mercado quebrantando así con sus débitos crediticios. La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, conformada por aquellos clientes que no han cumplido con el compromiso de pago (SBS, 2012).

Ratio Rotación de cartera.

Miden la periodicidad de recuperación de las cuentas por cobrar. Su objetivo es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y evaluar las políticas de créditos y cobranzas (Guillén, 2001).

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rotación anual} = \frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$$

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo las estrategias de cobranza apoyan en la recuperación de la cartera morosa (morosidad), en la entidad financiera Edpyme Alternativa-Agencia Olmos?

1.5. Justificación e importancia del estudio

En la presente investigación se busca hacer un análisis de la morosidad de la entidad financiera Edpyme Alternativa, para que puedan brindar un servicio a través del otorgamiento de crédito con el mínimo riesgo y que los clientes logren acceder al crédito de forma rápida y sin riesgo de caída crediticia lo cual nos ayudara a reducir los niveles de morosidad, ya que al darles el adecuado crédito no caerán en el sobreendeudamiento y podrán cumplir con sus obligaciones financieras.

Esta presente investigación nos va a ayudar a reducir los índices de morosidad que está presentando nuestra Entidad Edpyme Alternativa proponiendo estrategias que nos

permita gestionar con eficacia y eficiencia la morosidad y sobre todo tener un control de este.

Asimismo, se tiene en meta la mejoraría de la situación actual de Edpyme Alternativa Agencia Olmos, de esta manera la entidad pueda dar créditos sin temor de que pueda ser perdido por un mal manejo en las operaciones crediticias que se dan a diario.

La presente investigación será una herramienta disponible para todas las entidades financieros y sobre todo en los departamentos de cobranza que los ayudará a reducir la morosidad, por otro lado, les permitirá alcanzar sus objetivos propuestos. ***Perspectiva Teórica***

En la presente investigación se alcanzó a obtener conocimientos básicos y sobre todo a identificación de los factores que influyen en la morosidad y así buscar soluciones a nuestra hipótesis realizada. Esto se realizó a través de las relaciones de causa y efecto con el fin de dar a conocer a mayor medida su comportamiento ante la morosidad.

Perspectiva Metodológica

Nos basaremos en seguir los lineamientos de la metodología de la investigación científica a través del planteamiento de la hipótesis y también con la elaboración de instrumentos la cual será sometida a la validez, veracidad y confiabilidad para medir la morosidad que existe. Se tiene que tener en cuenta técnicas e instrumentos, puede tratarse de cuestionarios, test, muestreo, etc. El que mejor crea conveniente para el investigador. Así como servirá de referencia para otras investigaciones que deseen profundizar más en el tema.

Perspectiva Práctica

Al proponer estrategias de cobranza, se pretende reducir la morosidad de la entidad financiera, con el fin que se puede recaudar los intereses y así contar con más recursos para cubrir sus necesidades de financiamiento y generar rentabilidad y estabilidad, así como la adecuada y eficiente prestación de servicios en virtud de la población y por qué no decir que las estrategias planteadas sirvan de modelo de otras entidades financieras que desean mejorar la morosidad en sus clientes.

1.6. Hipótesis

En la presente investigación, debido a que es de tipo descriptivo propositivo, no se está considerando hipótesis

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivos General.*

Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa.

1.7.2. *Objetivos Específicos.*

1. Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa.

2. Evaluar el índice de morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos.

3. Determinar la variación de la morosidad por los años 2017- 2018

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), El tipo de investigación que se ha desarrollado en el trabajo de investigación es tipo descriptivo propositivo, debido a que se describió la problemática de la variable dependiente y se realizó una propuesta en base a la variable independiente.

2.1.2. Diseño

El Diseño de investigación ha sido no experimental. Siendo así que las variables no han sido manipuladas, analizándolo en su contexto natural.

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

2.1.3 Alcance

El trabajo ha trabajado con el alcance descriptivo - propositivo. Descriptivo porque se va a observar y describir el tema de la investigación y propositivo porque va a permitir generar conocimiento. Por lo que la propuesta permitirá diseñar estrategias para reducir la morosidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Para este trabajo de investigación se tomó como población a 10 trabajadores de Edpyme Alternativa de la Agencia Olmos.

2.2.2. Muestra

Se tomó como muestra a 10 trabajadores de Edpyme Alternativa de la Agencia Olmos.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Tabla 1

Variables

Estrategia de Cobranza (Variable independiente)	Según Iges (2013). Nos hace referencia que las políticas de cobranza se basan en procedimientos y que estos deben ser empleados en las empresas.
Morosidad (Variable dependiente)	Gonzales y Vaz (2014) manifiestan que la morosidad es el atraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas. Es decir cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido.

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización

Tabla 2

Variable independiente

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	
Estrategias de Cobranza	Según Iges (2013), Nos hace referencia que las políticas de cobranza se basan en procedimientos y que estos deben ser empleados en las empresas.	Gestión de Cobranza	Contacto con el cliente	1. ¿La comunicación con el cliente es efectiva? 2. ¿Se comunica con el cliente de forma permanente? 3. ¿Existe procedimiento a seguir cuando un cliente entra a la categoría de moroso? 4. ¿La evaluación del crédito es deficiente?	Encuesta / Cuestionario	
			Diagnóstico			
			Generación de alternativa	5. ¿Tienen estrategias para el cumplimiento de pago de un cliente moroso?		
			Compromiso de pago	6. ¿Los clientes tienen capacidad de pago? 7. ¿Se solicitan documentos que acreditan el compromiso de pago?		
			Cumplimiento del compromiso de pago	8. ¿Considera que existen factores que influyen en el incumplimiento del compromiso de pago?		
			Tipos de Cobranza	Cobranza formal		9. ¿Existen procedimientos para la cobranza formal? 10. ¿Existen fechas establecidas para el proceso de cobranza formal?
				Cobranza judicial		11. ¿Existen indicadores para el proceso de cobranza judicial?
				Cobranza extrajudicial		12. ¿La empresa tiene métodos para una Cobranza Extrajudicial?
		Formas de Cobranza	Visitas personales al deudor	13. ¿Se realizan visitas personales, al cliente moroso?		
			Correspondencia	14. ¿Se cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago?		
			Llamada telefónica	15. ¿Se realiza cobranza por vía telefónica?		

Fuente: Iges(2013)

Tabla 3

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Morosidad (Variable dependiente)	Gonzales y Vaz (2014) manifiestan que la morosidad es el atraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas. Es decir cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido.	Incumplimiento de las obligaciones contraídas, lo cual repercute en la rentabilidad de la organización. Para medir la variable se utilizó el análisis de balances y estados de resultados. Se analizaron ratios de morosidad	Rotación de cartera	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$	Ratio Rotación de cartera	Técnica: lisis documental Instrumento: Guía de análisis documental
			Rotación anual	$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cartera}}$		

Fuente: Gonzales y Vaz (2014)

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) En la presente investigación se aplicó la encuesta a 10 colaboradores.

Análisis documental.

El análisis documental lo empleamos para obtener información referente a la variable de morosidad, para lo cual solicitamos documentos que sustenten y permitan obtener información indispensable.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario.

Bernal (2010). En la presente investigación se aplicó el cuestionario a los 10 colaboradores de la empresa.

Guía de análisis documental.

Se utilizó esta técnica para obtener información precisa y analizar los Estados financieros donde obtuvimos resultados de la morosidad.

2.4.3. Validez

El instrumento se validó por dos expertos profesionales en la materia (contadores y magister) que garantizaron su aplicación para la recolección de datos estadísticos.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad se realizó mediante una aplicación teórica, ya que la técnica de entrevista que se aplicó tiene su cuestionario. La confiabilidad se trabajará con el Alpha de Cronbach.

K	15
ΣV_i	32.26
Vt	116.06

SECCIÓN 1	1.07
SECCIÓN 2	0.722
ABSOLUTO S2	0.722

α	0.77
----------	------

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se realizó un análisis mediante las respuestas obtenidas:

Elección de las técnicas e instrumentos: La técnica que empleamos para el trabajo de investigación fueron la entrevista y análisis documental, y los instrumentos fueron la guía de entrevista el cual consta de 21 preguntas abiertas y la guía de análisis documental. Todo estuvo en relación con la Operacionalización de las variables.

Análisis de datos. Examinamos los datos con el fin de obtener conclusiones de la información recolectada, lo que nos ayudará a conocer la situación de la empresa y nos ayudará para tomar decisiones para el presente trabajo de investigación.

Selección de la población y muestra: Estuvo conformad por los colaboradores de la misma empresa, teniendo como muestra al administrador, analistas y gestor de cobranza, los cuales serán entrevistados para obtener datos requeridos que nos ayudaran a formar nuestra investigación.

Verificación de la Información: Basada en la revisión de los datos obtenidos con nuestros instrumentos de la muestra seleccionada. También estará basada en la revisión de los documentos que solicitemos a la empresa para su posterior interpretación.

2.6. Criterios éticos

La confidencialidad: Garantía que se tiene de que la información estará protegida, el cual no será divulgada sin consentimiento.

Transparencia de la información: El presente trabajo será realizado con veracidad, responsabilidad y honradez. La información que se adquirió para el trabajo de investigación será verídica y real.

2.7. Criterios de Rigor científico.

La presente investigación ha tenido como criterios de rigor científico a la validez, neutralidad, credibilidad y fiabilidad.

Validez: Es la interpretación de los resultados de la empresa Edpyme Alternativa.

Credibilidad: La información que obtuvimos fue adquirida, auténtica y puede ser reconocida como verdadera, ya que no se manipulo la información.

Fiabilidad: Criterios que mostraron la veracidad del resultado obtenidos, y que las respuestas otorgadas por los participantes, están de manera independiente y acorde a las condiciones de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

A. *Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa*

El diseño de las estrategias de cobranza se encuentra sustentadas en la teoría de Iges (2013) quien hacer referencia a los procedimientos a empelar en la empresa:

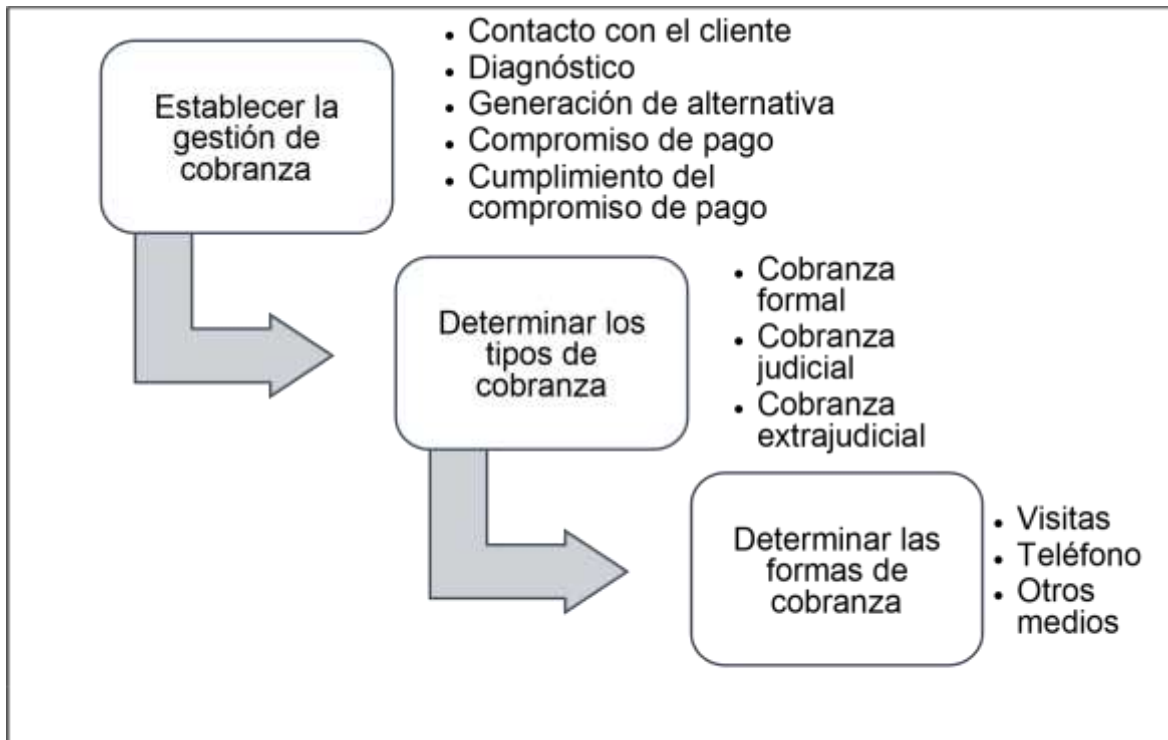


Figura 1. Estrategias de cobranza

Análisis e Interpretación

La propuesta de estrategias de cobranza está compuesta por 3 dimensiones: Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza. Con estas esta estrategia se pretende disminuir los índices de morosidad en la financiera.

B. Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa

Para recolectar información del primer objetivo específico y de la variable referida a “Estrategias de cobranza” se aplicó el instrumento de cuestionario a un total de 10 trabajadores que están inmersos en la acción de cobranzas. La evaluación consistió en determinar la forma como están aplicando las estrategias con las que cuenta la financiera. Los resultados se detallan en las siguientes tablas:

Tabla 4

Dimensión: Gestión de cobranza

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿La Gestión de cobranza comprende el contacto con el cliente, el diagnóstico, la generación de alternativas, el compromiso de pago y la verificación del cumplimiento de dicho compromiso por parte del cliente?	2	3	2	1	3	10
	16%	31%	15%	13%	25%	1

Nota: Cuestionario de instrumento de aplicado

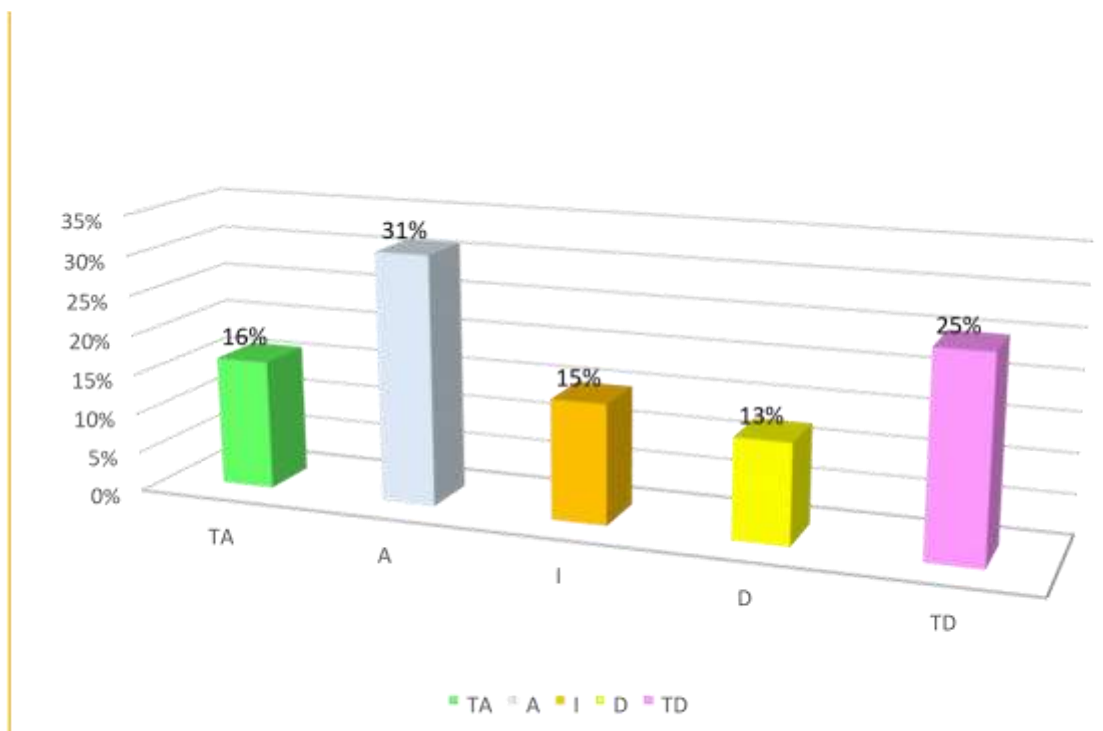


Figura 2. Dimension Gestion de Cobranza

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, relativamente existe un alto porcentaje que considera que la Gestión de cobranza si comprende el contacto con el cliente, el diagnóstico, la generación de alternativas, el compromiso de pago y la verificación del cumplimiento de dicho compromiso por parte del cliente.

Tabla 5

Dimensión: Tipos de cobranza

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	2	2	2	2	2	10
¿Los tipos de cobranza incluyen la cobranza formal, judicial y extrajudicial?	18%	20%	23%	18%	23%	1

Nota: Cuestionario de instrumento de aplicado

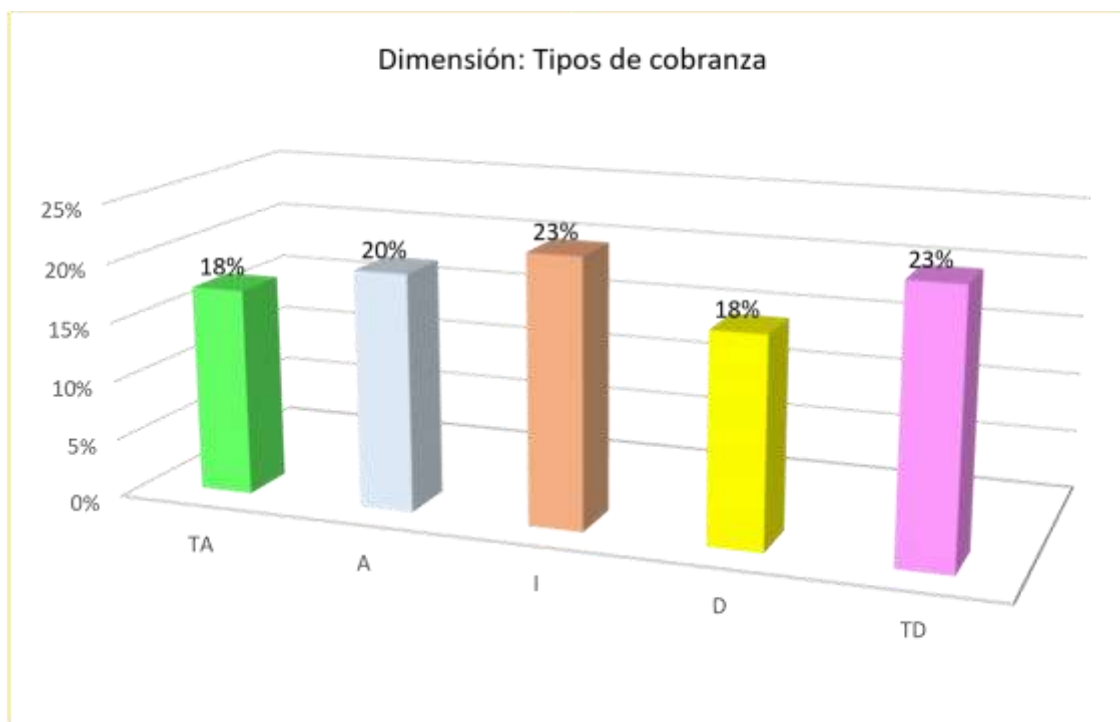


Figura 3. Dimensión: Tipos de cobranza

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados existe un porcentaje regular que considera que las estrategias de cobranza no incluyen la cobranza formal, la cobranza judicial y la cobranza extrajudicial.

Tabla 6

Dimensión: Formas de cobranza

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
¿Las formas de cobranza contemplan visitas al deudor, envío de correspondencia y llamadas telefónicas?	2	3	1	2	2	10
	23%	27%	13%	20%	17%	1

Nota: Cuestionario de instrumento de aplicado

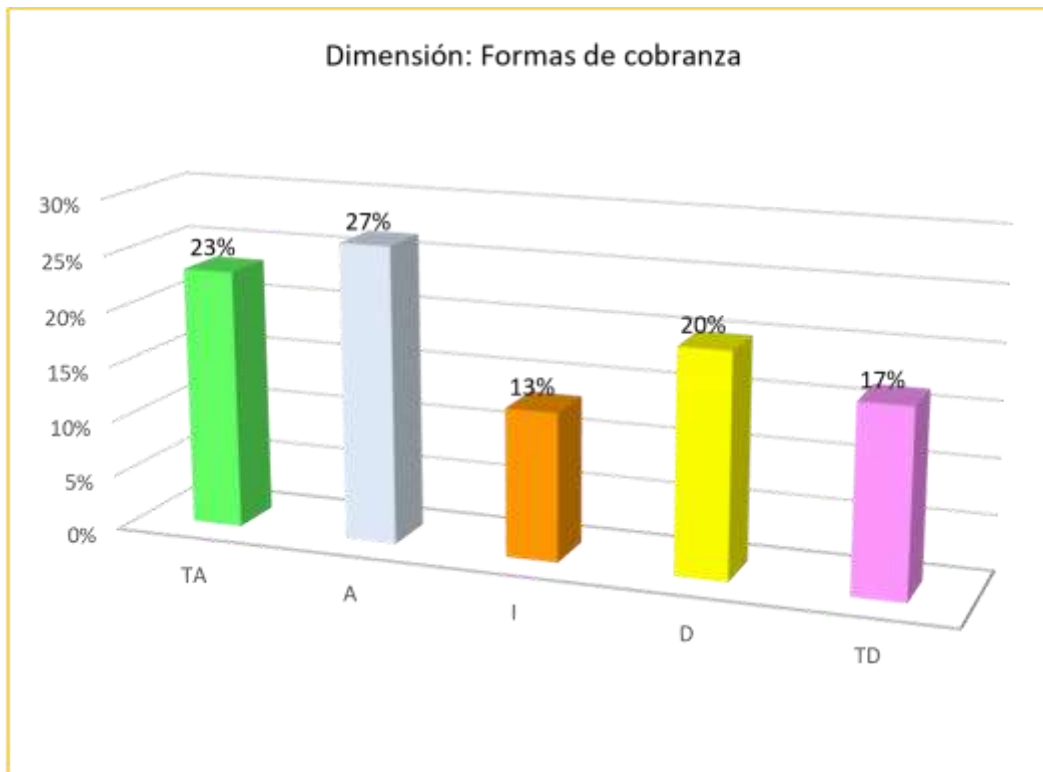


Figura 4. Dimensión: Formas de cobranza

Del total de los encuestados la mitad de las personas considera que las estrategias de cobranza involucran las formas de cobranza, las mismas que contemplan visitas al deudor, envío de correspondencia y llamadas telefónicas.

C. *Evaluar el índice de morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos*

Para recolectar información del segundo objetivo específico y de la dimensión referida a “Nivel de morosidad de los clientes Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos.” se aplicó un análisis documental a los estados financieros, específicamente al Estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2017 y 2018. Así mismo, se analizó la cartera de créditos para establecer la cartera morosa. Los resultados se detallan en las siguientes tablas:

C.1 Información para el análisis:

Tabla 7

Cartera de créditos

	2018	2017
Cartera de créditos, neto	S/(000)	S/(000)
Créditos directos	136,955	121,95
Créditos vigentes		
Créditos refinanciados	1,717	692
Créditos vencidos	4,487	3,004
Créditos en cobranza judicial	640	939
	<u>143,799</u>	<u>126,589</u>

C.2 Análisis

Tabla 8

Cartera morosa

	Cartera morosa	2018	2017
	S/ (000)	S/ (000)	
Créditos refinanciados	1,717	692	
Créditos vencidos	4,487	3,004	
Créditos en cobranza judicial	640	939	
	6,844	4,635	

Análisis e Interpretación

La Cartera morosa para el año 2018 y 2017 ascendió a S/ 6,844 y S/ 4,635 respectivamente, la misma que ha sido determinada en función al total de la cartera de créditos

de la financiera, siendo así que para el año 2018 fue de S/ 126,589

S/ 143,799 y en el 2017 fue de

Tabla 9

Determinación de las cuentas por cobrar 2018

6,844	*	360
<hr/>		
50,773		
<hr/>		
2,463,840		
<hr/>		
50,773		
48.53		días
<hr/>		
360		
<hr/>		
49		
7.42 veces		
<hr/>		

Análisis e Interpretación

Las cuentas por cobrar en el año 2018 han rotado 7.42 veces al año, y, por tanto, la financiera recupera sus cuentas a crédito cada 48.53 días.

Tabla 10

Determinación de las cuentas por cobrar 2017

4,635	*	360	
43,291			
1,668,600			
171,574			
9.73	días		
360			
10			
37.02	veces		

Análisis e Interpretación

Las cuentas por cobrar del año 2017 han rotado 37.02 veces al año, y, por tanto, la financiera cobra sus cuentas a crédito cada 9.73 días.

Tabla 11

Cuadro comparativo de Rotación de cartera

	2018	2017	Variación
Rotación de cartera en días	48.53	9.73	38.80
<u>Rotación de cartera en veces</u>	<u>7.42</u>	<u>37.02</u>	<u>29.60</u>

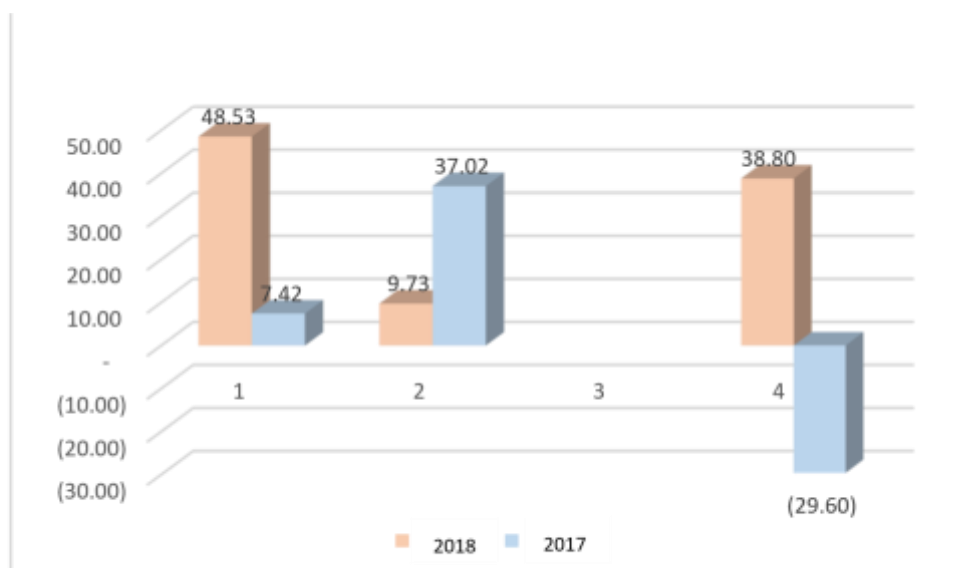


Figura 5. Comparación rotación de cartera

Análisis e Interpretación

El análisis de rotación de cartera nos muestra que en el 2018 se ha incrementado los días de recuperación de las cuentas morosas en 38.8 ds. Comparado con el 2017. En cuanto a las veces que rota las cuentas cobrar, éstas se han reducido en 29.60 en el 2018, comparado con el 2017.

D. Determinar la variación de la morosidad por los años 2017-2018

La variación de la morosidad para los períodos 2017-2018 se describen a través de las siguientes tablas:

Tabla 12

Variación de la morosidad

Índice de morosidad		
	2018	2017
	S/ (000)	S/ (000)
Créditos refinanciados	1,717	692
Créditos vencidos	4,487	3,004
Créditos en cobranza judicial	640	939
	6,844	4,635

Análisis e Interpretación

El análisis muestra que los créditos refinanciados se han incrementado porcentualmente de 14.93% en el 2017 a 25.09% en el 2018. Los créditos vencidos se han incrementado porcentualmente de 64.81% en el 2017 a 65.56% en el 2018 y los créditos en cobranza judicial se han reducido porcentualmente de 20.26% en el 2017 a 9.35% en el 2018.

3.2. Discusión de resultados

Objetivo general

En lo que respecta a **Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa**, la propuesta de estrategias de cobranza, está compuesta por 3 dimensiones, en las cuales tenemos: Establecer la gestión de cobranza, Determinar los tipos de cobranza y Determinar las formas de cobranza. Con estas esta estrategia se pretende disminuir los niveles de morosidad.

Esta propuesta guarda relación con el concepto de Flores (2013) “La empresa posee activos y pasivos entre sus activos tenemos a las cuentas por cobrar, esta cuenta se da por haber otorgado crédito a los clientes ya sea por las compras o los servicios, diremos que las cuentas por cobrar son sumas de dinero que nos deben los clientes a la empresa por haber adquirido bienes o servicios al crédito.” Siendo así, que de este enunciado se desprenden las dimensiones sobre las cuales se establecen las estrategias, toda vez que el otorgamiento de un crédito involucra la forma de cobranza para establecer cómo se va a recuperar este crédito así como también establecer los diferentes tipos para ello.

En lo concerniente al objetivo específico uno, evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa. Se aplicó el instrumento de cuestionario a un total de 10 colaboradores que están inmersos en la recuperación de las cuentas morosas. Lo que se midió es la existencia de una metodología que sea aplicada por los encargados de evaluar las cobranzas, y ver si estos lo realizan a través de protocolos, normas, reglamentos o políticas establecidas por la alta gerencia.

La evaluación permitió determinar que las estrategias relacionadas a la dimensión gestión de cobranzas aplicadas en la Entidad Financiera medianamente han tomado en cuenta el contacto con el cliente, el diagnóstico, la generación de alternativas, el compromiso de pago así como la verificación del compromiso asumido. En lo que respecta a la dimensión tipos de cobranza, en menor medida consideran acciones de cobranza que incluya la cobranza formal, judicial y extrajudicial y, en la dimensión Formas de cobranza, se establece que la entidad financiera no está incluyendo en sus estrategias de cobranza que éstas se llevan a cabo considerando las diferentes formas que contemplen visitas al deudor, envío de correspondencia y llamadas telefónicas.

Esta propuesta guarda relación con el concepto de Iges (2013), quien hace referencia que las políticas de cobranza se basan en procedimientos y que estos deben ser empleados en las empresas. Es por ello, que basado en esta teoría, se han evaluado las estrategias de la empresa investigada para establecer los procedimientos de cobranza que han sido empleadas en la recuperación del crédito. Estas estrategias van a permitir a la entidad financiera implementar políticas que conlleve a una eficiente gestión de la gerencia en el tratamiento de las cuentas morosas, logrando así reducir los índices de morosidad con los que cuenta.

En lo que respecta al objetivo específico dos, Evaluar el índice de morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos, se aplicó un análisis documental a los estados financieros, específicamente al Estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2017 y 2018.

EL análisis de las cuentas por cobrar ha permitido determinar que la morosidad se incrementó en el año 2018 comparado con el año 2017, esto se debe a que la falta de estrategias para recuperar las cuentas por cobrar no ha sido efectivas, es por ello que el cliente ha realizado pocas amortizaciones de la deuda durante el año 2018.

Análisis similar se realizó en Ecuador, donde la investigación titulada análisis de la morosidad y el impacto en la rentabilidad, tiene por objetivo principal analizar la evolución de los índices de la morosidad y rentabilidad, cuyo diseño fue aplicativa; esto le permitió

detectar el propósito de la investigación el de realizar un arduo análisis de la relación entre la morosidad y la rentabilidad, lo que ha provocado la mora y la poca capacidad que tienen los clientes al momento de hacer los pagos, el endeudamiento, los créditos son dados a diferentes destinos, ingresos bajos, el mal uso de los procedimientos al momento de otorgar el crédito sin previa evaluación (Cabezas y Gabriela, 2017).

La morosidad es el atraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas. Es decir cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido. Las cuentas por cobrar tienen que ser constantemente analizadas por la empresa, a fin de poder ver su evolución. Estamos de acuerdo con la teoría de Gonzáles Vas, la misma que guarda relación con la variable morosidad. Considerando su tiempo de atraso, es importante que la empresa determine su rotación de cartera morosa (Gonzales y Vaz, 2014).

Finalmente, para el objetivo específico tres, determinar la variación de la morosidad por los años 2017-2018, se realizó un análisis horizontal a los créditos morosos comparando los importes de ambos años, lo cual se determinó que los créditos refinanciados han sufrido una variación considerable a nivel porcentual, comparando el período 2017 y 2018, siendo los créditos refinanciados los que han presentado mayor variación, en tanto los créditos vencidos presentaron un ligero incremento.

La empresa EPSEL dentro del indicador gestión permite medir el promedio dentro del periodo de cobranza y así medir las variaciones en la morosidad a consecuencia del atraso de los clientes que incumplen con sus pagos, siendo así que la morosidad en esta empresa tuvo una variación, por lo que sus niveles de morosidad se incrementaron en los dos últimos años (Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento [OTASS], 2015).

3.3. Aporte práctico

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD



Introducción

La presente propuesta de “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD”, está basada en la teoría de Iges (2013) donde hace referencia que las políticas de cobranza se basan en procedimientos y que estos deben ser empleados en las empresas. El contar con políticas de cobranza debe ser una herramienta que ayude a la recuperación de cartera y que esto no debe perjudicar la permanencia del cliente ni mucho menos causarle fastidio, teniendo en cuenta que el cliente puede recuperarse y seguir cumpliendo con sus obligaciones financieras.

La propuesta esta estructura en función a un diagnostico situacional, en la cual se analizó la visión, la misión, los valores, así como el análisis foda. El plan de actividades, contempla las estrategias, el responsable, el tiempo, así como los beneficiarios. Finalmente en el desarrollo de las actividades se puntualiza la forma en cómo se van a desarrollar cada estrategia.

I. Diagnostico situacional

Misión. Promocionar créditos ofreciendo las mejores tasas del mercado, con colaboradores altamente capacitado y cumpliendo lineamientos de calidad.

Visión. Liderar el sector financiero, para el año 2026 en la región Lambayeque.

Valores.

Honestidad, justicia, responsabilidad social, calidad.

Foda.**Fortalezas.** Trabajo en equipo, infraestructura, ubicación, equipamiento.**Oportunidades.** Expandirse en el mercado, coyuntura política y de salud, ampliar el giro del negocio.**Debilidades.** Conflictos, trabajo por metas, canales de comunicación.**Amenazas.** Pandemias, inseguridad ciudadana, cambio climático.**II. Plan de actividades**

N°	Actividades	Responsable	Tiempo	Beneficiario s
1	Contacto con el cliente	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
2	Diagnóstico	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
3	Generación de alternativa	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
4	Compromiso de pago	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
5	Cumplimiento del compromiso de pago	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
6	Cobranza formal	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
7	Cobranza judicial	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
8	Cobranza extrajudicial	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
9	Visitas personales al deudor	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
10	Correspondencia	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente

11	Llamada telefónica	Area de cobranza	Permanente	Empresa / Cliente
----	--------------------	------------------	------------	-------------------

III. Desarrollo de actividades

Contacto con el cliente. Mantener la comunicación con el cliente de forma efectiva, y de forma permanente para recuperar la obligación morosa:

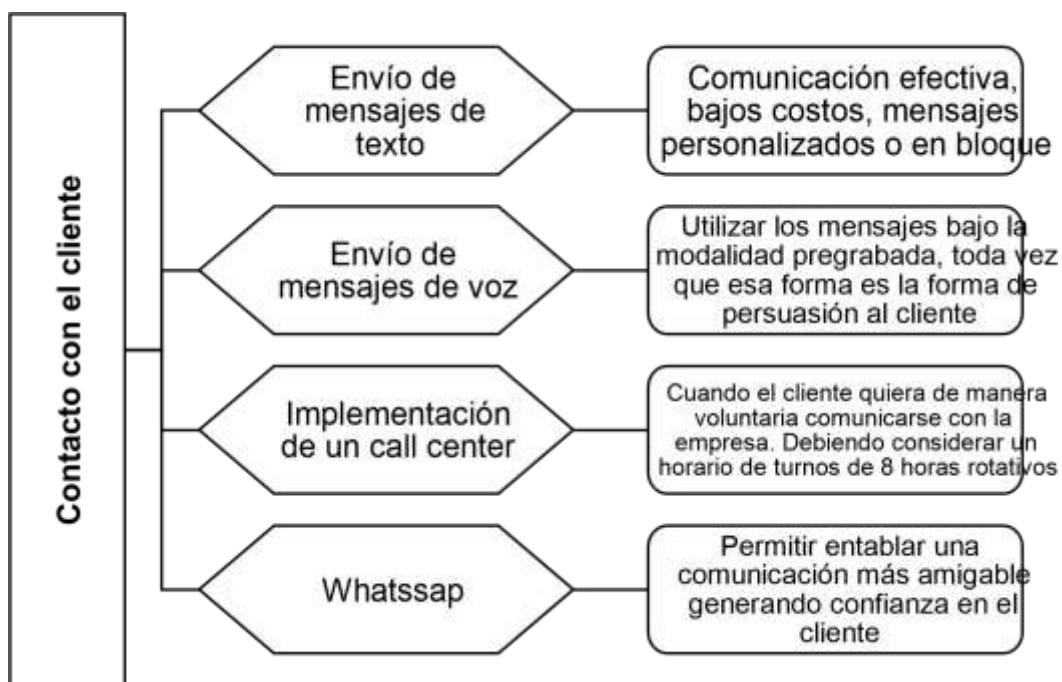
Diagnóstico. Contar con procedimientos a seguir cuando un cliente entra a la categoría de moroso y evaluar los créditos para que su otorgamiento no sea deficiente.

Generación de alternativa. Tener estrategias para el cumplimiento de pago de los clientes morosos.

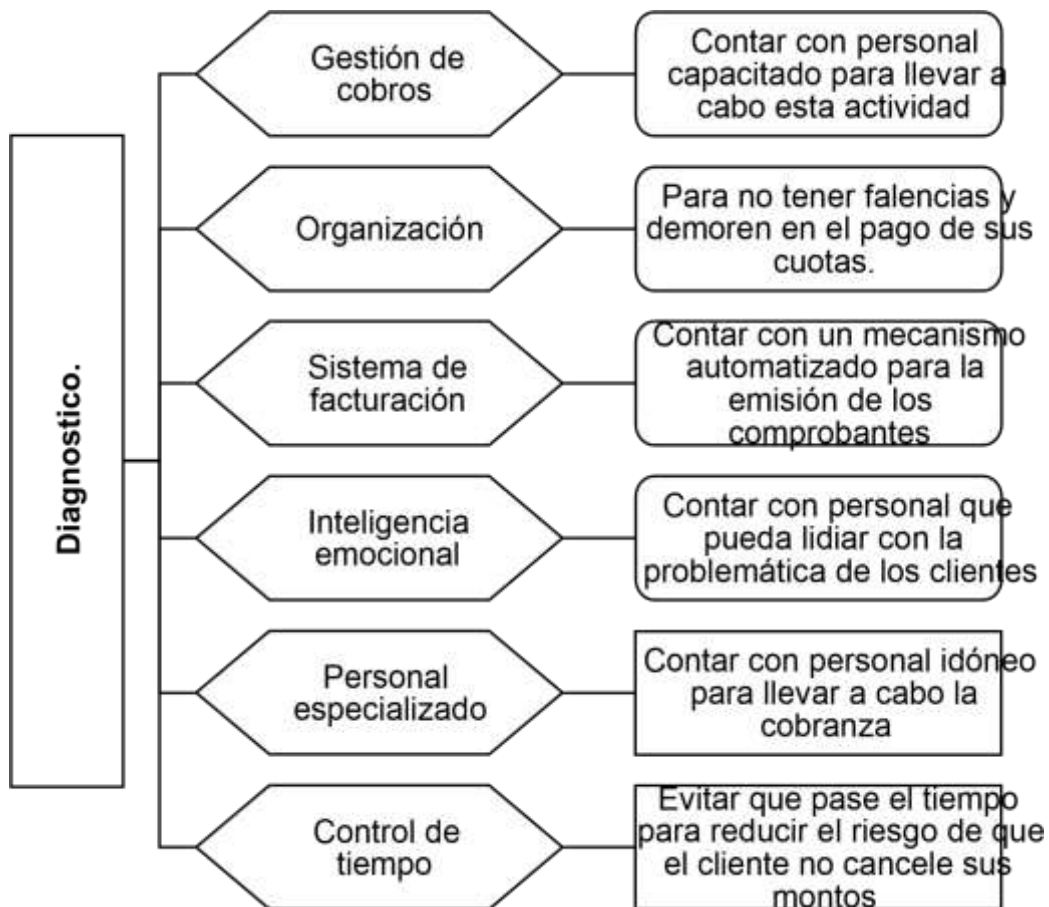
Cobranza formal. Establecer procedimientos para la cobranza formal. Así como tener fechas establecidas para el proceso de cobranza formal.

3.1. Ejecución de las actividades

3.1.1. Contacto con el cliente.- Mantener la comunicación con el cliente de forma efectiva, y de forma permanente para recuperar la obligación morosa:



3.1.2. Diagnóstico. Es una actividad muy importante para tratar la morosidad. Es importante evaluar las condiciones que llevaron a los clientes a tener la condición de morosos, por ello se deberá evaluar:

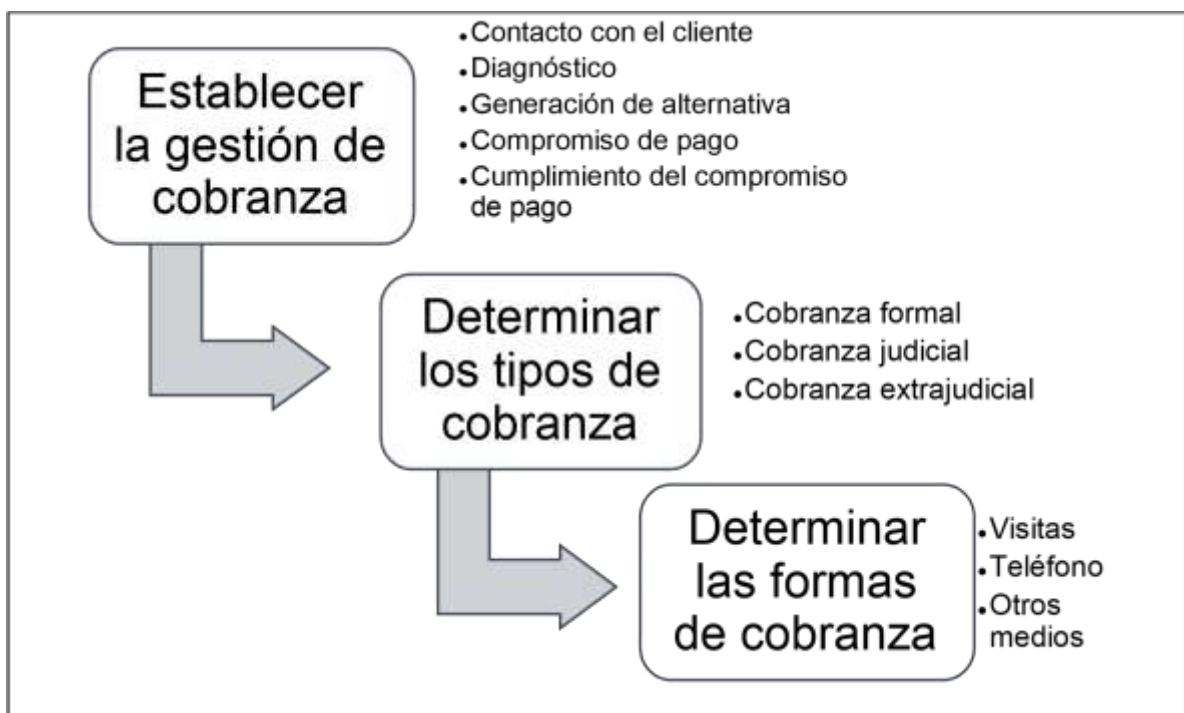


3.1.3. Alternativas de pago. Se debe brindar facilidades a los clientes para el pago de sus montos, el cual no necesariamente debe incluir el pago en efectivo y presencia, si no se puede contemplar otras armas de pago como son:

- a. Pago con tarjeta de crédito: Permitir al cliente pagar sus cuotas con tarjetas de créditos de otros bancos,
- b. Transferencias bancarias: facilitar el pago a través de transferencias interbancarias.

3.1.4. Cobranza formal o preventiva Este tipo de cobranza sirve para minimizar el riesgo de tener una cartera morosa muy pesada, por ello es necesario implementar las siguientes acciones:

- a. Incentivar el pago temprano: debiendo recordar las consecuencias de pagar fuera de plazo y ofreciendo beneficios para que el cliente se motive para pago oportuno
- b. Facilidades de pago: es importante que el cliente conozca las opciones de pago que ofrece la empresa.
- c. APP: Espacio virtual donde el cliente pueda ingresar para verificar el saldo de su monto a pagar, sin necesidad de tener que llamar.



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

La propuesta de estrategias de cobranza si disminuye los índices de morosidad, la misma que se encuentra dimensionada en Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza.

La evaluación de las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa, permitió determinar que la Entidad Financiera no ha tomado muy en cuenta el contacto con el cliente, ni la generación de alternativas de pago, ni acciones de cobranza, ni ningún otro mecanismo para que el cliente cancele su obligación de pago.

De la evaluación de los índices de morosidad se determinó que la morosidad se incrementó en el año 2018 comparado con el año 2017, esto se debe a que la falta de estrategias para recuperar las cuentas por cobrar no ha sido efectivas, es por ello que el cliente ha realizado pocas amortizaciones de la deuda durante el año 2018.

La determinar la variación de la morosidad por los años 2017-2018 permitió establecer que los créditos refinanciados han sufrido una variación considerable a nivel porcentual, comparando el período 2017 con el período 2018, siendo los créditos refinanciados los que han presentado mayor variación, en tanto los créditos vencidos presentaron un ligero incremento.

4.2 Recomendaciones

La alta dirección de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa debe aplicar estrategias de cobranza para lograr disminuir los índices de morosidad, considerando como dimensiones, establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza. Con ello logrará reducir la morosidad.

La alta dirección de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa debe realizar evaluaciones periódicas a las estrategias de cobranza que viene aplicando, de esta forma puede potenciar aquellas que le funcionan y descartar las que ya no le den resultados.

La alta dirección de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa debe analizar la morosidad y aplicar ratios financieros para determinar cada cuantos días se recuperan y cuantas veces al año están rotando. De esta forma puede controlar y aplicar las estrategias correctas.

La alta dirección de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa debe realizar comparaciones periódicas al rubro de cuentas por cobrar, como mínimo dos años consecutivos, de tal forma que pueda evaluar las variaciones sufridas en estos períodos.

Los futuros investigadores deben tener en consideración esta investigación toda vez que le va a permitir mantener un contacto con los hechos reales y contrastarlos con sus conocimientos adquiridos.

A los Gerentes de distintas empresas pueden guiarse y aplicar las estrategias de cobranza presentadas para que se puedan guiar y ver resultados positivos.

A los gerentes también incentivar a que se realicen estrategias de cobranzas para que esto no afecte a la rentabilidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Agencia Brasil (2018) *La morosidad afecta a 62 millones de brasileños*. Artículo.
<https://agenciabrasil.ebc.com.br/es/economia/noticia/2018-11/lamorosidadafecta-62-millones-de-brasilenos>
- Aguilar & Camargo. (2003). *Análisis De La Morosidad de las Instituciones Micro financieras (IMF) En El Perú* Informe técnico final Repositorio Digital Institucional. <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-lamorosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Arréstegui, J. (2018). *Administración Financiera*. Repositorio Digital Institucional.
https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de México.
- Brachfield, J (2010). *Morosología, Nueva Disciplina de Ciencias Empresariales*.
http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=56662&action=ver.
- Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Gestión 2000.
- Cabezas, C., y Gabriela, P. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. [tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Digital Institucional.
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17933>
- Chapoñan, B. (2018). *Factores macroeconómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2018*. [Tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio.<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5288>

- Conexión.esan.(13 de Diciembre 2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. Esan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/elimpacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidadbancaria/>
- Coronado. E. (2017). *La morosidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Andahuaylas 2016*. [tesis de título, Universidad Jose Carlos Mariategui]. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/477>
- Díaz, G & Juárez, Y. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán*. [tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4541>
- Editorial Definición MX. (28 de Abril del 2014). *Cobranza*. Definición MX <https://definicion.mx/cobranza>
- Ettinger y Goliet. (2000). *La cobranza y sus estrategias*. Ediciones Gestión.
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*. [tesis de título, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/529>
- Forbes. (2020). La morosidad de las empresas fue un récord en diciembre pasado. Artículo de revista. <https://www.forbesargentina.com/negocios/la-morosidadempresas-fue-record-diciembre-pasado-n2536>
- García, K. (2016). *Análisis y evaluación a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro crédito Loja internacional 2012-2013*. [tesis de título, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/12420>

Gestión.(09 de Mayo del 2019). *Cree que la morosidad bancaria de mantendría cerca de 3%*.

Articulo.<https://gestion.pe/opinion/pregunta-de-hoy/cree-morosidadbancariamantendria-cerca-3-266322-noticia/?ref=gesr>

Gonzáles, G. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra S.A.C., Jaén 2017*. [tesis de título, Universidad Señor de

Sipan]. Repositorio. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5673>

Gonzales J. y Vaz. R. (2014). *La morosidad; un acuciante problema financiero de*

nuestros días. http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

Guillén, J (2001). “Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la crisis

Bancaria Peruana”.

[http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/ Documento-Trabajo-05-2001.pdf](http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.(2010). *Metodología de la Investigación*.

(5ta Edición). Mc Graw Hill.

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Iges. (2013). Finanzas en las Organizaciones.

<http://igeszac5to.blogspot.pe/2013/11/443-politicas-de-cobranza.html>

Jiménez P, Jesús J. (1996) *La descripción documental del fondo cartográfico antiguo. Análisis de los aspectos conflictivos*. Revista Española de

Documentación Científica, nº 2, 1996, pp. 131-149

Nicole, R. (2020). *Morosidad Bancaria*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Nole Z. (2015). Estrategias de Cobranza para reducir la Morosidad de los clientes de La Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, [tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio

Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274.
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.

Nieto (2014). Definición de morosidad.

Otass. (10 de julio de 2016). *Organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento*. Normas Legales
http://sunass.gob.pe/informes/otass_info_2012_2014.pdf

Perú21. (2019). Jóvenes registran el menor nivel de morosidad. Artículo Periodístico.
<https://peru21.pe/economia/jovenes-registran-menor-nivelmorosidad-sbs478310-noticia/>

Polo, R. (2018). *La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Suela Costa EIRL, año 2017*. [tesis de título, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26677>

Quinn, J (1993): Strategy, Science and Management, MIT Sloan management review, vol. 43, N° 4, 96

Recarte, A. (2015): Definición de morosidad.

RPPNoticias. (22 de Enero del 2018). Contribuyentes morosos en Chiclayo deben casi 83 millones de soles. Artículo. <https://rpp.pe/peru/lambayeque/contribuyentesmorosos-en-chiclayodeben-casi-83-millones-de-soles-noticia1100902?ref=rpp>

SBS, (2012), Edición: Gerencia de Comunicaciones.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

Scribd (2017). La Morosidad.
<https://es.scribd.com/document/359984842/MOROSIDAD>

Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018.* [Tesis de Título, Universidad Peruana de las Americas]. Repositorio. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20)

Sy Corvo, H. (s.f.). *Administración de cuentas por cobrar*. Lifeder.com. Consultado el 18 de Junio de 2020.

Tamayo, M.(2003). *El proceso de la Investigación Científica (4ta edición)*. Limusa Noriega Editores.

Velazco, J, & Jaraiseh, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura 2014 – 2016* [tesis de maestría, Universidad Internacional SEK].

Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador.
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2636>

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de consistencia

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019

Formulación del Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
¿Cómo las estrategias de cobranza apoyan en la recuperación de la cartera morosa (morosidad), en la entidad financiera Edpyme Alternativa Agencia Olmos?	Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa.	<p>1. Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa.</p> <p>2. Evaluar el índice de morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos.</p> <p>3. Comparar los resultados de las estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad antes y después de su aplicación.</p>	<p>Si se aplican estrategias de cobranza entonces los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa disminuyen.</p>	Estrategias De Cobranza	Gestión de Cobranza	Contacto con el cliente Diagnóstico Generación de alternativa Compromiso de pago Cumplimiento del compromiso de pago Cobranza formal Cobranza judicial Cobranza extrajudicial Visitas personales al deudor Correspondencia Llamada telefónica	Cuestionario/ Guía de análisis documental
					Tipos de Cobranza	Cuentas por cobrar X 360 Ventas 360 días Rotación de cartera	
					Formas de Cobranza		
				Morosidad	Rotación de cartera		
					Rotación anual		

Fuente: Elaboración Propia

Cuestionario

Introducciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “X” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

TA = Totalmente de acuerdo. A = Acuerdo. I = Indiferente, D = Desacuerdo, TD = Totalmente desacuerdo

Ítems	TA	A	I	D	TD
1 ¿La comunicación con el cliente es efectiva?					
2 ¿Se comunica con el cliente de forma permanente?					
3 ¿Existe procedimiento a seguir cuando un cliente entra a la categoría de moroso?					
4 ¿La evaluación del crédito es deficiente?					
5 ¿Tienen estrategias para el cumplimiento de pago de un cliente moroso?					
6 ¿Los clientes tienen capacidad de pago?					
7 ¿Se solicitan documentos que acreditan el compromiso de pago?					
8 ¿Considera que existen factores que influyen en el incumplimiento del compromiso de pago?					
9 ¿Existen procedimientos para la cobranza formal?					
10 ¿Existen fechas establecidas para el proceso de cobranza formal?					
11 ¿Existen indicadores para el proceso de cobranza judicial?					
12 ¿La empresa tiene métodos para una Cobranza Extrajudicial?					
13 ¿Se realizan visitas personales, al cliente moroso?					
14 ¿Se cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago?					
15 ¿Se realiza cobranza por vía telefónica?					

ANEXO 02

Validez de Instrumentos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo Mayo 2020

Señor : Kenneth Alberto Salas Delgado

Ciudad

Asunto: validación de instrumentos

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, estamos trabajando la Investigación: “Estrategias de Cobranza para Disminuir los Índices de Morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa- Agencia Olmos, 2019”.

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente,

RECIBIDO



Mg. CPCC. Kenneth A. Salas Delgado
Mat. 19 - 905

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo Mayo 2020

Señor : José Ivan Tuesta Estrella

Ciudad

Asunto: validación de instrumentos

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, estamos trabajando la Investigación: “Estrategias de Cobranza para Disminuir los Índices de Morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa- Agencia Olmos, 2019”.

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente,



C.P.C. José Ivan Tuesta Estrella
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPSM N° 19-1007



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Kenneth Alberto Salas Delgado, DNI: 43723515, Magister en contabilidad, especialista en gestión pública, Cargo: Asesor II - congreso de la república del Perú, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA), elaborada por: María Julissa Nunura Aldana y Yadira Raquel Llamo Irene estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE

MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 20 de mayo del 2020.




Mg. CPCC. Kenneth A. Salas Delgado
Mat. 19 – 905

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, José Ivan Tuesta Estrella, DNI: 43348630 Magister en contabilidad, Cargo: Administrador provias descentralizado - San Martin, Especialista en gestión pública, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA), elaboradas por: María Julissa Nunura Aldana y Yadira Raquel Llamo Irene, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 20 de mayo del 2020.



C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPSM N° 19-1007

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		SALAS DELGADO KENNETH ALBERTO
PROFESIÓN		CONTADOR
ESPECIALIDAD		ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		8 AÑOS (DESDE EL 2012)
CARGO		ASESOR II – CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019		
DATOS DEL TESISISTA (AS)		
NOMBRES	Nunura Aldana María Julissa Llamo Irene Yadira Raquel	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa. Evaluar el índice de morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos. Comparar los resultados de las estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad antes y después de su aplicación.	
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 tiene 15 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, 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.
---	--

Estrategias De Cobranza	
CUESTIONARIO	
1 ¿La comunicación con el cliente es efectiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2 ¿Se comunica con el cliente de forma permanente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3 ¿Existe procedimiento a seguir cuando un cliente entra a la categoría de moroso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4 ¿La evaluación del crédito es deficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5 ¿Tienen estrategias para el cumplimiento de pago de un cliente moroso?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6 ¿Los clientes tienen capacidad de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7 ¿Se solicitan documentos que acreditan el compromiso de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8 ¿Considera que existen factores que influyen en el incumplimiento del compromiso de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9 ¿Existen procedimientos para la cobranza formal?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10 ¿Existen fechas establecidas para el proceso de cobranza formal?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11 ¿Existen indicadores para el proceso de cobranza judicial?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12 ¿La empresa tiene métodos para una Cobranza Extrajudicial?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>13 ¿Se realizan visitas personales, al cliente moroso?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14 ¿Se cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15 ¿Se realiza cobranza por vía telefónica?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u> 15 </u> Nº TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES: <i>Los ítems presentados están elaborados con claridad lo que permitirá al estudiante llegar a los resultados deseados en base al tema de investigación.</i></p>	
<p>3. OBSERVACIONES: <i>Ninguna observación con respecto a los ítems presentados por la estudiante.</i></p>	



 Mg. CPCC. Kenneth A. Salas Delgado
 Mat. 19 – 905

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		TUESTA ESTRELLA JOSÉ IVAN
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	ESPECIALISTA EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	8 AÑOS (DESDE EL 2012)
	CARGO	ADMINISTRADOR PROVIAS DESENTRALIZADO – SAN MARTIN
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019		
DATOS DEL TESISISTA (AS)		
NOMBRES	Nunura Aldana María Julissa Llamo Irene Yadira Raquel	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Elaborar estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Entidad Financiera Edpyme Alternativa. Evaluar el índice de morosidad de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa – Olmos. Comparar los resultados de las estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad antes y después de su aplicación.	
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 tiene 15 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, 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.
---	--

Estrategias De Cobranza	
CUESTIONARIO	
1 ¿La comunicación con el cliente es efectiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2 ¿Se comunica con el cliente de forma permanente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3 ¿Existe procedimiento a seguir cuando un cliente entra a la categoría de moroso?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4 ¿La evaluación del crédito es deficiente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5 ¿Tienen estrategias para el cumplimiento de pago de un cliente moroso?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>6 ¿Los clientes tienen capacidad de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7 ¿Se solicitan documentos que acreditan el compromiso de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8 ¿Considera que existen factores que influyen en el incumplimiento del compromiso de pago?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9 ¿Existen procedimientos para la cobranza formal?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10 ¿Existen fechas establecidas para el proceso de cobranza formal?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11 ¿Existen indicadores para el proceso de cobranza judicial?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12 ¿La empresa tiene métodos para una Cobranza Extrajudicial?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>13 ¿Se realizan visitas personales, al cliente moroso?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14 ¿Se cuenta con medios para comunicar al cliente de su incumplimiento de pago?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15 ¿Se realiza cobranza por vía telefónica?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 15 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>5. COMENTARIO GENERALES: <i>Los ítems presentados están elaborados con claridad lo que permitirá al estudiante llegar a los resultados deseados en base al tema de investigación</i></p>	
<p>6. OBSERVACIONES: <i>Ninguna observación con respecto a los ítems presentados por la estudiante.</i></p>	


 C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 C.C.P.S.M. N° 19-1007

ANEXO 03

Carta de Autorización



“Año de la universalización de la salud”

CARTA DE AUTORIZACION

Yo WEYLER OCTAVIO SINARAHUA ALARCON con DNI N°43483695, en calidad de Administrador de la Entidad Financiera Edpyme Alternativa AGENCIA OLMOS.

Autorizo a las Señoritas NUNURA ALDANA MARIA JULISSA DNI N° 72210591, LLAMO IRENE YADIRA RAQUEL DNI N° 75964791 estudiantes del X ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Señor de Sipá, para que utilice datos e información para fines exclusivos de elaboración de la Tesis titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS 2019, el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende de divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de UISS.

Chiclayo, 13 de Mayo el 2020

Weyler Octavio Sinarahua Alarcon
DNI:43483695
ADMINISTRADOR DE AGENCIA

Of. Principal: Calle Sete de Enero N° 232 - Chiclayo - Lambayeque - Perú (51) (074) 481430

edpyme.alternativa www.alternativa.com.pe

ANEXO 04*Estado de resultados comparativos 2018-2017*

EDPYME ALTERNATIVA S.A		
ESTADO DE RESULTADOS INETGRALES		
Por los años terminados al 31 de diciembre 2018 y 2017		
	AÑO 2018	AÑO 2017
	S/	S/.
Ingresos por intereses	50,773	43,291
Costos por intereses	-11,966	-11,016
margen financiero bruto	38,807	32,275
Provisión para créditos de cobranza dudosa	-4,622	-2,855
Margen bruto financiero	34,185	29,420
Ingresos por servicios financieros	525	388
Gastos por servicios financieros	-319	-411
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	34,391	29,397
Resultados por operaciones financieros	73	43
Gastos de administración	-30,637	-27,228
Depreciación	-1,228	-963
Amortización	-90	-104
Margen operacional neto	2,509	1,145
Provisiones por incobrabilidad de cuentas por cobrar, neto	-10	7
Provisiones para bienes realizables y otros	6	-52
Provisiones para contingencias y otros	-334	-207
Utilidad de operación Otros gastos netos	2,171	893
Utilidad antes del impuesto a las ganancias	-72	-83
Impuesto a la Renta	2,099	810
	-866	-432
Ganancia (Pérdida) Neta operaciones	1,233	378

EDPYME ALTERNATIVA S.A

Por los años terminados al 31 de diciembre 2018 y 2017

	2018	2017
	S/.	S/.
A C T I V O DISPONIBLE		
Caja	3,323	3,219
Depósitos en bancos del país	1,610	10,443
Depósitos a plazos	4,052	3,242
Total Activo Corriente	18,985	16,904
Cartera de créditos neto	140,170	124,594
Propiedades Plantas y Equipos	6,403	5,725
otros activos netos	1,396	1,767
Activos impuestos por ganancias diferidas	1,209	905
Total Activo No Corriente	149,178	132,991
TOTAL ACTIVO	168,163	149,895
P A S I V O		
Adeudos y obligaciones financieros	135,743	124,534
Otros pasivos financieros	4,237	2,911
TOTAL PASIVO	139,980	127,445
<u>P A T R I M O N I O</u>		
Capital social	26,306	21,690
Reserva legal	644	382
Resultados Acumulados	1,233	378
Total Patrimonio	28,183	22,450
Total Pasivo y Patrimonio	168,163	149,895

ANEXO 05



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0730-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°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 designación de asesor de informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR como Asesores de 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 ARCHÍVESE



Dra. Carmen Elvira Rodríguez Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



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

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ASESOR
1	CHIROQUE CHIQUINTA MARICIELO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AUTÉNTICA NUTRICIÓN SOSTENIBLE LA CASA DEL GANADERO S.R.L., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	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 MUÑOZ, FERREÑAFE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	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	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH			
4	HUACCHA PEREZ NILBER	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	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	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	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.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	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	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	MENA CHAVEZ MARIBEL			
8	SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
	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	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
10	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 06



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° 0730-FACEM-USS-2020, del estudiante, **Nunura Aldana María Julissa & Llamo Irene Yadira Raquel** Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 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, 29 de abril de 2022



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42088346

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

ANEXO 07



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

Pimentel, 16 de marzo de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
NUNURA ALDANA MARIA JULISSA, con DNI 72210591
LLAMO IRENE YADIRA RAQUEL, con DNI 75964791

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, 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	Número de Documento de Identidad	Firma
NUNURA ALDANA MARIA JULISSA	72210591	
LLAMO IRENE YADIRA RAQUEL	75964791	