



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL
INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA
MOTUPE, LAMBAYEQUE**

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

Autor:

**Bach. Ramirez Oviden Jhony Alexander
<https://orcid.org/0000-0002-3833-8838>**

Asesor:

**Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2022

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD
EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE**

Aprobación de la tesis

Ramírez Oviden Jhony Alexander

AUTOR

Mg. Zevallos Aquino Rocío Liliana

PRESIDENTE JURADO

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

SECRETARIA DE JURADO

Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen

VOCAL DE JURADO

Mg. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

ASESOR DE TESIS

Dedicatoria

A Dios todo poderoso, por haberme dado la vida y Salud, y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi carrera profesional. A mis padres porque ellos siempre estuvieron conmigo apoyándome y brindándome sus consejos para poder ser una mejor persona.

A mis abuelos por brindarme su apoyo moralmente y brindarme sus sabios consejos para poder crecer como persona y poder aportar mis conocimientos a la sociedad.

Agradecimiento

En primer lugar, estoy agradecido con Dios todo poderoso por haberme dado las fuerzas necesarias para llegar hasta esta etapa final de mi carrera profesional.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis queridos padres, que sin duda siempre estuvieron conmigo en todo momento de mi vida demostrándome su amor de padres, y corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos obtenidos en lo que va de mi vida.

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe, esta investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y propositivo y su diseño no experimental, la población estuvo conformada por 3 personas quienes respondieron a las preguntas estructuradas, mediante una entrevista los mismos que fueron considerados para su muestra, como técnica se aplicó la encuesta y el análisis documental y sus respectivos instrumentos, para la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de tres expertos con la experiencia necesaria, los cuales dieron la aprobación y sugerencias adecuadas para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Los resultados fueron que uno de las causas principales del incumplimiento de sus pagos es que los clientes no utilizan el dinero para lo que es solicitud, sino que le dan otro destino muy diferente, por lo mismo que, consideran necesario implementar estrategias que contribuyan a reducir la cantidad de morosos en la entidad. Se concluye que los productos que tienen mayor cantidad de morosidad es el Crédito Pymes quien tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, siendo una de las causas de que la mayoría de Pymes que adeudan está relacionado al clima político que se presenta en la actualidad, asimismo se evidencio que el nivel de morosidad asciende a un 10% haciendo un aproximado de un millón de soles, entonces, por el grado que representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa.

Palabras Clave: Cobranza, deudas, estrategia, morosidad, préstamo.

Abstract

The general objective of this research was to propose collection strategies to reduce delinquency in loans from Caja Piura, Motupe agency, this research was quantitative, descriptive and purposeful and its non-experimental design, the population was made up of 3 people who responded To structured questions, through an interview, the same ones that were reviewed for their sample, as a technique the survey and documentary analysis and its selected instruments were applied, for the validation of the instrument it was carried out through the judgment of three experts with experience necessary, which gave the approval and adequate suggestions for the application of the data collection instrument.

The results were that one of the main causes of non-compliance with their payments is that customers do not use the money for what is requested, but rather give it another very different destination, for which reason they consider it necessary to implement strategies that contribute to reducing the number of defaulters in the entity. It is concluded that the products that have the highest amount of delinquency is the SME Credit, which has the highest level of delinquency, with S / 843,226, being one of the causes that the majority of SMEs that owe is related to the political climate that is presented At present, it was also evidenced that the level of delinquency amounts to 10%, making an approximate of one million soles, therefore, due to the degree of these debts that can directly affect the liquidity of the company.

Keywords: Collection, debts, strategy, delinquency, loan.

Índice

Aprobación de la tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. Introducción	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Antecedentes de investigación.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema.....	35
1.5 Justificación	35
1.6 Hipótesis	35
1.7 Objetivos.....	35
1.7.1 Objetivo general	35
1.7.2 Objetivos específicos	36
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	37
2.1 Tipo y diseño de investigación	37
2.2 Población y muestra.....	37
2.3 Variables y operacionalización	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	42
2.6 Aspectos éticos	42
2.7 Criterios de rigor científico.....	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Resultados en tablas y figuras	44
3.2 Discusión de resultados	63
3.3 Aporte científico (propuesta de investigación)	67
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
4.1 Conclusiones	77
4.2 Recomendaciones	78
REFERENCIAS	79
ANEXO	83

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de Estrategias de cobranza	39
Tabla 2 Operacionalización de Morosidad	40
Tabla 3 Productos con mayor nivel de clientes morosos	44
Tabla 4 Análisis de pagos al día y de morosos	45
Tabla 5 Tipos de créditos otorgados	46
Tabla 6 Mora pasado los 8 días por productos Julio 2019	47
Tabla 7 Análisis de créditos retrasados	48
Tabla 8 Morosidad según productos financieros 2020	49
Tabla 9 Pagos al día y de morosos - diciembre 2020	50
Tabla 10 Tipos de créditos.....	51
Tabla 11 Mora pasado los 8 días diciembre del 2020	52
Tabla 12 Análisis de créditos retrasados - diciembre 2020	53
Tabla 13 Entrevista aplicada a personal administrativo	54
Tabla 14 Continuación de la entrevista al personal administrativo	58
Tabla 15 Estrategia: Mejorar la evaluación antes de otorgar créditos	71
Tabla 16 Estrategia: Cobros por medio de correo o postal	72
Tabla 17 Estrategia: Centros de recaudación	73
Tabla 18 Estrategia: Emitir reportes diarios de clientes morosos	74
Tabla 19 Estrategia: Orientación y capacitaciones a clientes.....	75
Tabla 20 Estrategia: Fomentar la alta productividad en el área de cobranza ...	76

Índice de figuras

Figura 1 Análisis de créditos	45
Figura 2 Cantidad de créditos	46
Figura 3 Mora pasado los 8 días analizado por productos julio 2019	47
Figura 4 Análisis de créditos retrasados.....	48
Figura 12 Organigrama estructural de la Caja Piura.....	70

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Internacional

El España, mediante el Diario El País (2018) en su redacción, hacen referencia que la morosidad de préstamos otorgados, por organizaciones financieras como bancos, cajas y otros, han tenido una reducción a mitad de año de un considerable 6,68% en contraste con el mes de mayo, lo cual también es una disminución en referencia al mes de abril del 2011 que se tuvo. Por esta razón, los indicadores hacen referencia que los morosos de las entidades bancarias de España, se mantienen en un promedio del 7% posterior al pasado mes de marzo se ubica en el 6.8% estos resultados son referencial de estudios anteriores. Es necesario reducir la cantidad de morosidad que se ha identificado, conllevando que se busca contar con un máximo del 5% de clientes morosos, pasar ese porcentaje eleva el riesgo de no para a la empresa.

En España, Hernández (2018) describe que el índice de morosidad ha tenido un incremento de manera considerable, lo que conlleva que las entidades financieras obtengan aprovisionamiento de recursos económicos para ser sostenibles en el segmento que operan, teniendo en cuenta que el riesgo que asumen, ante los deudores, tomaran acciones más estrictas para evitar elevar aún la cantidad de personas morosas. ". El préstamo del gasto de bienes perenne, como los electrodomésticos y automóviles, aumentaba en el cierre del mes de marzo pasado en un 28% y posterior a los tres meses siguientes bajo en un 23%, lo que da a demostrar que existe una regulación en su autorización. Por otro lado, el banco español ha determinado que la demora en estos créditos ha dejado de aumentar en un 7% con relación al cierre de 2017 al tenerlo en un 22.6% el mes pasado de junio. Se evidencia un incremento de créditos, luego se traducen en un nivel mayor de morosidad. Se tiene el caso que en 2014 que el nivel de personas que adeudan a un banco fue de 5%, en promedio 3 puntos menos del que registra actualmente.

La disminución en la morosidad cumple un requerimiento de los manejos del peligro de las entidades bancarias, ejemplo de ello; requieren de más garantías y

tienden a ser más duras con el consentimiento de crédito. Los tres primeros meses del año, el crédito personal fue el que más disminuyó su morosidad al pasar de 4.5% en 2018 a 4.3%, pero buscan que esta cantidad no aumente en los próximos meses.

En México Méndez (2019) en el primer trimestre de 2019, los indicadores de cuotas atrasadas se tiene un promedio de 2.1% lo cual ha sido baja en el 2010, de acuerdo a los informes. Admite que, en el primer trimestre, uno de los créditos se ha reducido la cantidad de clientes de morosidad se encontró en un 4.5% se redujo a 4.3% en el 2018. Sin embargo, la banca comercial bajo un 1 punto porcentual y en el sector de vivienda también se tuvo el mismo índice baja en comparación con el año 2017. Por su parte, Sandoval (2019) muestra que, los bancos han podido disminuir sus límites de morosidad, aunque la cartera actual ha aumentado. Lo que quiere decir, que mientras más clientes posean los bancos mayores será la posibilidad de que aumenten el número de individuos, que no cumplan con la cancelación de sus deudas.

En Colombia Dalto (2019) en una época de crisis y altas tasas de interés, la mora del sector privado subió al 3,1% de la cartera total al cierre del 2018 1,2 punto por arriba del fin de 2017, de acuerdo a la fuente del Banco Central (BCRA). Sin embargo, en las líneas manejables aun en el sistema económico, el precio señala que las perturbaciones del 2018 aproximaron la morosidad al período recesivo de 2008-2009. La morosidad más visible en aumento fue el de las organizaciones, al 2,4% en el último mes del año. Estamos hablando de un remonte de 1,5 puntos porcentuales con relación al cierre del 2017, y de 0,3 puntos con relación al mes de noviembre. La mora en las empresas se produjo principalmente por la actuación de los créditos otorgados para la construcción, al comercio y a la industria. En cuanto, a la morosidad que aumento el grado más elevado son los entregados a los responsables del hogar, que arribo al 4% los créditos totales, después de subir 0,1 al mes y 1,1 en el 2018. Asimismo, complementa que el nivel de desempeño entre años ha tenido como premisa al consumo de manera personal y en tarjetas ha disminuido.

A nivel nacional

Bobadilla (2019) señala, lo mostrado por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) describe que en el noveno mes la morosidad se identificó a nivel intermedio al año 2018 se tuvo 3.14%; esta cifra muestra que la cantidad de deudores y está en el margen de morosidad aceptable en el sector bancaria en el 2017 con 3.04 %, está ya manejaba un pico más elevado desde el 2005. En el segundo mes del año, la morosidad bancaria alcanzo el 3.4%, esta cantidad se obtuvo debido a los problemas que se mostraron el sector de construcción. Los casos de corrupción manejados, influyeron en la tasa más grande de impagos de los créditos a asociados y grandes empresas. Del tercer al quinto mes; se detectó una bajada en los niveles de morosidad ya que el sector construcción logro uniformar sus pagos, logrando beneficiar porcentualmente los créditos. Las pequeñas empresas mostraron una extensión porcentual en morosidad en julio del 0.42 llegando a 7.85%.

Castillo (2018) describe que, si la transformación en cuanto a la redención económica ha iniciado a verse en el más alto índice de aumento de los créditos empresariales, aún se encuentran lejano en cualesquier sectores, en el que la impuntualidad con los pagos se mantiene en aumento. La morosidad existente en los créditos concedidos a las empresas llegó a 5,1% en el cierre de los primeros 6 meses, obteniendo la tasa de informalidad más elevada en los últimos cinco años. Esa medición permitió que se concluyera, que los préstamos otorgados con un incumplimiento de cancelación superior a los 120 días que la banca provisional al 100% para quitarlos de los castigos. Estos sumaron S/ 932,7 millones al termino de mitad de año. Inclusive, la tasa de demoras en algunas partes de las de empresas alcanza a destacar el doble dígito, obteniendo 11% y pequeñas organizaciones 15%. Ambas partes simbolizan mucho más de 1/3 de las distribuciones organizaciones de finanzas, lo que conlleva a obtener unos 279 mil deudores.

Villar (2018) menciona que los factores que afectaron el crecimiento de la economía el año anterior también influyeron el en cumplimiento del pago de los préstamos. De acuerdo a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), en 2017, la morosidad bancaria alcanzó el 3,04%, el índice más levado en 12 años. Este

porcentaje llega hasta 5,77% si se toman en cuenta los préstamos reformados y económicos, sumado a las deudas castigadas. Estas últimas son deudas con más de 120 días de ausencia de pago que las entidades bancarias aceptan como su propiedad para luego quitarlos de sus cálculos. Conforme a la Superintendencia de Banca y Seguros, en el periodo de enero a noviembre del año 2017 la banca castigó préstamos por S/3.506 millones. Con relación a la agrupación bancaria, el fragmento de prestaciones que registró la tasa más alta de transgresión fue de las pequeñas empresas el 9%, luego se encuentran las medianas empresas con un índice del 7,1%. Para el gerente de ASBANC, Alberto Morisaki, el aumento en la morosidad está sujeta a la mínima actividad que tuvo la economía del país el año pasado, ligado a los bajos niveles de creación de puestos de empleo formal en el Perú.

A nivel local

Sentinel (2018) menciona que el saldo deudor de las microempresas, hasta julio del 2018, alcanza los S/10,977 millones. Esta suma supone un crecimiento de 4,6% anual. El saldo cociente de un crédito microempresa es de S/ 5,220. Sin embargo, de cada 10 deudores, 3 cuentan con préstamo superior a los S/ 6,000. Esta división cuenta con más de 2.1 millones de usuarios y las regiones con más del 5% de deudores son Piura, Lambayeque, La Libertad, Lima, Junín, Cusco, Arequipa, Puno. Mientras tanto, las deudas de las pequeñas organizaciones son de S/ 28,472 millones en el tiempo del estudio y tiene un crecimiento de 7.2% por año.

En la empresa

En la actualidad a nivel de micro finanzas nos encontramos con un mercado bastante competitivo y con una demanda con alto número de población, esto se debe al crecimiento constante del comercio que en la actualidad existe en nuestro país, en la mayor parte de los comerciantes de una localidad hace uso frecuente de una institución bancaria que proporcione a sus usuarios los recursos adecuados para que estos cumplan con sus obligaciones y darle a la población a través de los consumidores lo que requieren necesitan para poder satisfacer necesidades, de esta manera aparecen las instituciones micro financieras que a pesar de contar con

políticas y créditos definidos le dan a sus usuarios beneficios mediante alternativas como: microcrédito , presta fácil, crédito emprendedor, compra de viviendas, crédito pyme apoyando al crecimiento y asesorándolos para llegar a la formalidad.

El tema que el cual venimos hablando está directamente expuesto al riesgo crediticio convirtiéndose en un problema para las empresas financieras con el pago de provisiones y baja rentabilidad en un determinado tiempo , en la actualidad el principal problemas que se viene dando en la Caja Piura Agencia Motupe, para 2018 se ha venido incrementando un alto número de créditos que se encuentran en morosidad y un saldo considerable en mora debido a una mala evaluación o los asesores no les hacen seguimiento a los créditos que otorgan es por eso que los clientes al no tener un asesoramiento por partes de los AFPs no le dan el uso adecuado al dinero prestado , la Agencia Motupe en la actualidad no cuenta con un gestor de cobranza que facilite las cobranza a diaria, también otro de los problemas que se viene dando en la ciudad de Motupe es que el mayor número de clientes que se encuentran en morosidad se debe al sobreendeudamiento de los clientes en donde la competencia atreves de las promociones llegan a ofrecerles créditos a los clientes con un mayor monto y una tasa menor. Poniendo en riesgo su capacidad de pago y su historial crediticio. Se propone estrategias de cobranza para reducir los índices de morosidad que se presentan en la Caja Piura Agencia Motupe.

1.2 Antecedentes de investigación

A nivel internacional

Chongo (2018) en su tesis titulada “Plan de riesgo crediticio que ayude a reducir la morosidad en los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Napo, Tena en Quito”, la finalidad del estudio disminuir la morosidad que se tiene en la organización financiera, en el desarrollo del estudio se basó en el método deductivo, analítico, para la presente investigación utilizaron el tipo de investigación documental ya que tuvieron como final recolectar y analizar documentos , la investigación fue de tipo descriptiva ya que al revisar la documentación se llegó a determinar las situación de la institución y las costumbres dentro de la institución, la población la conformaron,

todos los colaboradores de la institución y como muestra se tuvo a 10 funcionarios de entidad financiera, como técnicas de la presente investigación se utilizaron las técnicas de observación entrevista y encuesta, los resultados encontrados son que se carece desde planificación estratégica no se tiene un plan de control para verificar el nivel de morosidad y hacer la cobranza respectiva, y por ende, aumenta las personas con deudas que afectan al nivel de ingresos y reduciendo la liquidez de la financiera. Se concluye que con el plan de riesgo identificado se propusieron estrategias de capacitación antes de otorgar un crédito y acciones correctivas para mejorar las cobranzas, también se define acciones para orientar y capacitar a los clientes.

La cooperativa de ahorro y Crédito de Napo, no cuenta con personal capacitado en el área de cobranza es por eso que la cartera vencida cada vez tenía un incremento considerado, ocasionando en la empresa baja en su liquidez, es necesario contar con personal únicamente para cobranza y poder reducir la cartera de créditos vencidos.

Vidal (2017) en su trabajo de investigación titulado "*La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*" nos dicen que la morosidad si afecta en la rentabilidad de los bancos en Chile, para ello utilizaron la Metodología y análisis de datos en donde la información obtenida fue principalmente información publicada mensualmente en el portal de la SBIF, en el desarrollo de la investigación se obtuvo información directa de la entidad, mediante reportes en hojas de cálculo lo permitió hacer un análisis de la cantidad y montos que adeudan las personas que no han tenido la capacidad de hacer frente a sus préstamos asumidos. Los resultados evidencian que el índice de morosidad se basa en las malas decisiones de inversión, sobregastos en bienes y falta de planificación económica y financiera de las personas que adquieren estos servicios financieros, también la deficiente estrategia de los bancos para filtrar con la mayor rigurosidad a quién ofrecer un crédito y quienes representan un potencial riesgo de no pago. Se concluye que para reducir la cartera de alto riesgo es necesario seguir este indicador para prevenir un incremento de la cartera atrasada, ya que a mayor razón de morosidad menor es la rentabilidad en los bancos.

Acosta (2016) en su tesis titulada "*Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero*" utilizo el tipo de investigación histórica

exploratoria descriptiva, la información fue obtenida de las publicaciones de organismos de supervisión de los bancos privados, se presentó el caso de la SBE de Ecuador, también se recurrió a informes de origen segundo plano como revistas, libros, periódicos para obtener los datos que permitan profundizar la investigación. Concluyo diciendo que la única cartera que logro disminuir su índice de morosidad año tras año fue la cartera de créditos comerciales, lo que se ve reflejado en el buen comportamiento de la cartera moroso improductiva que se logró disminuir en los presentes años 2011, 2012 y 2013 tuvo un crecimiento de 3,4% y la cartera bruta creció en 13.6%, siendo la cartera con más crecimiento en ese año.

Es importante crear en los clientes una cultura de buenos pagadores con el fin de seguir disminuyendo la cartera de morosos, en la cartera de clientes existen créditos que son irrecuperables por lo que se tienen que enviar a castigo.

Ramirez (2016) en su tesis titulada “*Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia, Provincia de los Ríos*”, la investigación tuvo como propósito definir estrategias de cobranza para la mejora de gestión en finanzas en una organización, mediante un estudio cualitativo, con diseño sin alternaciones o modificación en su aplicación, se aplicó entrevistas a la gerente general, quién precisó que en años anteriores se ha realizado una auditoria, los resultados encontrados el 25% admite confianza mínima y 75 refiere que hay riesgo en los créditos que se otorga a los clientes por la falta de control y seguimiento. Se concluye con el diseño de un modelo que conlleve a ejecutar las cobranzas, mediante un plan estructura ofreciendo facilidades como descuentos, exoneración de multa e interés por retrasos y conlleve a la mejora de las finanzas de la empresa.

A nivel nacional

Ugalde (2018) en su tesis “La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018” para obtener el grado de Licenciada en Administración, el diseño de investigación es No Experimental Transversal, su enfoque cuantitativa y su nivel de nivel de investigación fue Explicativa Causal, su población estuvo conformada por 40 asesores de la entidad

bancaria y como muestra utilizaron el diseño muestral del censo considerando a todos los integrantes de la empresa. Los resultados en la gestión de cobranza el 25% considera a veces, el 38% admite que casi siempre y el 38% precisa que siempre se gestiona las cobranzas de manera adecuada. Respecto a la variable morosidad crediticia se encontró que, el 25% a veces, el 40% casi siempre y el 35% siempre trabajan buscando reducir el índice de morosos. Se concluye que, existe relación entre el agestión de cobranza en un nivel de 0.17 con el índice de morosidad, conllevando a determinar que ante una mejor gestión de cobranza se puede reducir la cantidad de morosidad en las personas siempre y cuando se tenga un mejor control en créditos.

Berrenechea (2018) En su tesis titulada “Estrategias para reducir la morosidad del pago de arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca, Lima”, mediante un estudio realizado con el enfoque cuantitativo, e tipo descriptivo, el diseño sin experimentación y correlacional, la población fue 46 colaboradores de la entidad pública, se aplicó la técnica censo. Los resultados encontrados son que, la planificación contra a morosidad un 7% considera deficiente, 44% admite que es regular, mientras que, el 50% es eficiente; acciones de ejecución contra la morosidad es deficiente 7%, regular 46% y un 48% admite que es eficiente; la evaluación y la comunicación es deficiente 7%, 37% es regular, mientras que, 57% admite que es eficiente. En referencia al presupuesto de apertura el 74% es regular y el 26% es eficiente. E concluye que, existe relación entre las variables con 0.532, la fuerza de la relación es positiva moderada, en consecuencia, ante estrategias para disminuir la morosidad se puede tener un mejor presupuesto institucional de apertura.

Miranda (2018) “Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017”, la investigación de tipo descriptiva y su diseño sin experimentación, la población fue 73 personas trabajan en la organización privada, la muestra que 62 personas que respondieron a una encuesta mediante un cuestionario. Los hallazgos son que las estrategias de cobranza que se gestiona o se aplica es regular para el 44% y bueno para el 55%; el sistema de cobranza es malo 32%, regular 34% y excelente para el 34%, los procedimientos de cobranza son malo, según el 27%, bueno 65% y excelente 8%; mientras que, los niveles de morosidad es mínimo 16%,

elevado 77%, incumplimiento de pagos mínimo 31%, elevado 61% y máximo 8%. Se concluye que, existe relación entre las variables, la fuerza de la asociación es 0.396, las estrategias de cobranza se relacionan con morosidad que se tiene en la empresa.

Núñez & Pinedo (2018) en su estudio “Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la Empresa Inversiones Y Servicios Horizonte S.A.C. De Trujillo, 2018” se recurrió a un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño de experimentación, se aplicó la técnica de análisis documental de las personas que cuentan con deudas, también se aplicó la observación y entrevista. Se determinó y se contrastó la hipótesis planteada la aplicación de los programas de cobro disminuyó el nivel de morosidad en un 37.42% mediante la reprogramación de créditos que alcanza los S/.181,204.00, este monto simboliza el 51,26% de la totalidad de la cartera morosa hasta el 30.06.2018 que llega a los S/.353,499.30, en cuanto a la condonación de intereses, su monto alcanza los S/ 237,421.75, que simboliza el 67.16% de la cartera morosa hasta el 30.06.2018; esto ha hecho posible optimizar la competencia para recuperar dichos préstamos y desarrollarse de forma segura y sostenible.

Vilca (2017) en su trabajo de investigación titulado: Evaluación de las colocaciones y recuperaciones para mejorar la calidad de cartera en la Financiera Edpyme Raíz S.A., su objetivo principal fue mejorar las evaluaciones en los otorgamientos de créditos para reducir los índices de morosidad teniendo en cuenta su endeudamiento, utilizo el tipo de investigación descriptiva, y el tipo de diseño no experimental tomando como muestra el reporte de gestión de mora de los funcionarios de negocios y clientes de Edpyme raíz como técnicas utilizaron la observación, análisis documental y la entrevista. Lo que se busca con esta propuesta es poder realizar una mejor evaluación a los créditos y poder recuperar a los ex clientes a través de campañas, exonerando los gastos intereses moratorios y compensatorios

A nivel local

Cavero (2020) en su estudio “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019”, la

investigación fue de tipo descriptivo, y el diseño no experimental, la población conformada por 400 clientes activos, y como muestra se seleccionó a 96 clientes, se aplicó la entrevista y encuestas como técnicas para su desarrollo, los resultados mostraron que los clientes incumplen el pago de sus créditos por lo que se sugiere optimizar las estrategias aplicadas que incluyen compensación por pronto pago, comunicaciones por vía telefónica y de forma escrita, visitas a domicilio, entre otras. Así mismo se sugiere el uso del *factoring* como medio para disminuir la morosidad, pues hará posible disponer de efectivo para asumir sus obligaciones en el corto plazo. Se concluyó que la morosidad en el año 2019 se incrementó en un 1.51%, llegando al 48.24%, esto refleja la mala administración que ha existido; además se estableció que las estrategias no se aplicaron efectivamente por lo que se plantearon nuevas que contribuyan basadas en un diagnóstico para optimizar la gestión de cobros.

Herrera (2017) en su investigación acerca de una propuesta basada en estrategias para recuperar préstamos para disminuir la morosidad de los clientes de la Financiera Credinka S.A. en Chota, mediante un estudio de carácter descriptiva – explicativa con diseño sin experimental y de carácter transversal, la población incluyó a una cantidad de empleados y a todos las personas que integran la cartera vencida, y la muestra se delimitó aplicando criterios de exclusión e inclusión, lase aplicaron las técnicas de encuesta y revisión documental a las que el juicio de expertos dio validez, así mismo, la confiabilidad se estableció a través del alfa de cron Bach. En conclusión, se debe contar con colaboradores preparados en los departamentos de acompañamiento y monitoreo mediante visitas sorpresivas con la finalidad de que los créditos que se otorguen tengan el uso adecuado, informar al área correspondiente con la finalidad decisiones en mejora

Ayala (2017), en su tesis titulada “Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque”, tuvo como propósito principal plantear métodos de cobranza efectiva que contribuyan a la disminución del grado de morosidad de los usuarios del crédito microempresa. Se recogió información a través de la investigación descriptiva de diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por

10 individuos, se aplicó la encuesta como medio para de información mediante el instrumento cuestionario. Los resultados fueron que los principales motivos de morosidad son la inadecuada evaluación crediticia, la situación financiera, y en mayor medida el sobreendeudamiento de los usuarios. Se concluye que las estrategias de cobranza efectiva que se pueden implementar para disminuir el grado de morosidad son: notificar por vías telefónica y de manera escrita, visitas particulares a clientes, sucursales de cobro y barrido de mora.

Comentario, las mejores estrategias para reducir los índices de morosidad serían las llamadas telefónicas, cobranzas personales, también la cobranza en equipo ya que al cliente se siente presionado y se puede obtener resultados positivos”

Delgado & Chavesta (2017) en su tesis titulada Impacto De La Morosidad De La Agencia C.C. Real Plaza En La Rentabilidad Del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo, el tipo de investigación que utilizo el diseño de investigación Descriptiva no Experimental, su población muestra y muestreo estuvo conformada por la Agencia CC Real plaza Chiclayo , por los estados financieros de años 2010 – 2014 y por los reportes financieros de la Agencia CC Real Plaza , como métodos , técnicas e instrumento de recolección de datos utilizaron el método analítico , técnicas e instrumentos (análisis documental y la ficha documental), concluyeron que en el 2010 - 2014 sus créditos atrasados se incrementaron hasta llegar a 2.35 % en el 2014 las provisiones en la cartera atrasadas superaron el 100%. Para reducir la morosidad es necesario realizar una evaluación que sea de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes, es necesario capacitar constantemente al personal para desarrollar una cultura de buenos pagadores en los clientes.

Por su parte, Samillan & Gonzales (2017) en su tesis titulada Mejora De Los Sistemas De Gestión De Cobranza A Los Usuarios De Epsel S.A. Del Distrito De Chiclayo – 2015. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental, utilizando datos cuantitativos además se consideró información cualitativa por medio de entrevistas a los encargados de la división de Facturación y Cobranzas, la población estuvo integrada por la totalidad de clientes morosos que tiene EPSEL S.A, asimismo, la muestra estuvo compuesta por 138 clientes repartidos en 3 grupos: viviendas

unifamiliares, departamentos multifamiliares y comercios; por otra parte, se utilizó el método aleatorio en las técnicas de encuesta y entrevista a través de los instrumentos cuestionario y guía de entrevista respectivamente, que fueron validados por expertos. Concluyeron que se debe plantear estrategias como campañas de concientización, llamadas telefónicas, plataformas virtuales y orientación al cliente con la finalidad de poder disminuir la cartera de clientes morosos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrategias de cobranza

1.3.1.1 Definición de estrategias de cobranza

Estrategias

Tarziján (2018) es definida como un método escogido por medio de la cual se desea conseguir un alcance. En el área administrativa de una institución se puede determinar como la consistencia estratégica, por lo que se puede decir que una estrategia está bien definida a la medida que las actividades de una institución son afines con relación a la dirección, el mercado y sus alrededores.

Cobranza

Iturriaga, Rueda y Silva (2019) se refieren como un elemento determinante con el que se alcanza el éxito, de las instituciones, sus beneficios se fundamentan en el período y la constancia con que se invierte el capital. Asimismo, se puede decir que la cobranza es un método en el que los jefes de créditos señalan la estabilidad de la liquidez que se tiene para llevar a cabo las acciones de la inversión.

Definición de Estrategias de cobranzas

Morales y Morales (2014) las define como un conjunto de acuerdos y reglas que posea el negocio que lleva a cabo en los préstamos, con estas normativas se avala el ingreso nuevamente de lo invertido.

Por otra parte, cree que es elemental la manera de que la institución posea posibilidades de adquirir un crédito, sin tomar en relevancia la rotación o grado de la empresa. sin embargo, las consecuencias se derivan en función de la cobranza, con

relación a las estrategias adecuadas que ayuden a la integración plena de la venta. Por su parte, Morales y Morales (2014) existen tres estrategias de cobranza: El apropiado; esta se basa en hablar con el consumidor y determinar qué posibilidades tiene para cancelar y negociar, considerando que no es idóneo recurrir a términos legales para que estos cumplan.

El oportuno; se requiere que la cobranza se lleve a cabo según los acuerdos pautados, puesto que la mayoría de los clientes tienen otros gastos y pueden destinar el dinero para ello, por esta razón es importante cobrar según lo establecido. El completo; se debe recobrar el integro de la cuenta, esto debe ser responsabilidad del grupo de finanzas, evitando que se vea afectada por el atraso.

1.3.1.2 Características de las estrategias de cobranza

Para Moreno (2018) las estrategias de cobranza se caracterizan por: Lograr que se cumpla puntualmente el pago de sus responsabilidades asumidas y de esta manera lograr la estabilidad financiera que las instituciones desean. Conservar el nivel de ventas y emplear una cultura de cancelación en el momento pertinente por los consumidores. Con respecto al proceso, se pasan 5 comunicados escritos, se realizan llamados por medio de la telefonía, hacer visitas guiadas, por medio de un agente autorizado de cobranza, por medio de entidades legales. En la primera se sensibiliza por cartas que debe cancelar sus deudas, en la segunda por medio de llamadas recordarle a los consumidores que deben cancelar, si se logra un acuerdo pertinente se llegan a nuevos acuerdos con relación a las próximas cancelaciones, los encargados de cobranza organizan fechas de visitas a los consumidores, y en el cuarto se delegan a instituciones legales que se encarguen de pedir la cancelación de la deuda de orden pre judicial o judicial, y el ultimo se basa en la implementación de un método legal por medio de agencias encargadas de hacer cobranzas. (Moreno, 2018).

Con respecto a los medios de cobro, se basa en un tiempo establecido de un mes, dos y hasta tres días de demora, partiendo que al mes de vencer el primer cobro se le hace una participación vía telefónica, posterior se le hace llegar 3 notificaciones escritas, y al cabo de los dos meses, se procede a visitar al consumidor con un acuerdo

entre las partes y posterior a los tres meses se hace la adjudicación a los entes legales para que se encarguen de la cobranza de la deuda. (Moreno, 2018).

Con respecto a los procesos de cobranza, se plantean 4 factores: prevención, cobranza, recuperación y extinción. En la numero uno se determinan como actividades que se realizan con el fin de impedir que no cumplan con la cancelación por parte de un deudos o consumidor, minimizando la demora, con respecto a la cartera de clientes y garantizar los instrumentos pertinentes para accionar si se incrementa el riesgo por el aumento de las cuentas por cancelar, poniendo en práctica los lineamientos legales, bien sea por medio de los abogados de la institución, o por medio de una oficina encargada de hacer este tipo de tramites, en el segundo se basan en las acciones que se emplean para recuperar pagos en situación de morosidad, donde la entidad quiere seguir con el consumidor, en la tercera con actividades basadas en la recuperación de pagos, y que posiblemente no se desea seguir con el vínculo con los consumidores, puesto que los creen irresponsables y un foco de perdida, y el cuarto son las actividades basadas en llevar numéricamente las deudas cono pagadas cuando los consumidores han cancelado lo que debían. (Moreno, 2018).

Con respecto a estas fases de cobranza se determina 4 momentos, de rutina empresarial, exhortación impersonal, exhortación personalizada, y la acción drástico legal; en la primera se enumeran los deudores, haciendo énfasis en los que son morosos y que no cancelan en las fechas que les corresponde, se les hace llegar su estado de cuenta o facturas, los consumidores que se encuentran en este nivel es porque los mismos esperan que le manden un aviso de que su deuda ya presenta un atraso, o sencillamente los que de verdad se han olvidado de cancelar, en la segunda se conoce como impersonal la diferencia es que se trata de sensibilizar al consumidor para que cancele su deuda atrasada, los comunicados que se hacen llegar tienden a ser contundentes con el propósitos de que se haga la cancelación de lo que debe y ya está vencido. El tercero se determina como gestiones que se hacen frente al moroso antes de iniciar con un proceso legal, en esta etapa nos encontramos con consumidores desacreditados los que se han visto afectados por cualquier situación ajenas como accidentes y los que de lleno se niegan a cancelar sus deudas. En Esten

nivel los instrumentos que se ponen en práctica son los comunicados personales, y las notificaciones legales con el fin de que se asenté su historial bancario, y en ultimo nivel se emplea el procedimiento legal en el que se conoce si el moroso tiene bienes propios con el fin de comenzar un proceso legal, asumiendo los métodos de pago como la de ampliar en el que se le plantea un tiempo prudencial con el fin de pagar lo que debe. (Moreno, 2018).

1.3.1.3 Dimensiones de estrategias de cobranza

Según Morales y Morales (2014) las dimensiones de cobranza se dividen en dos:

Formas de cobranza

Cobranza personal: Es conocida como una estrategia que se emplea para cobrar lo que le adeudan, considerando que es una alternativa de llegar a un acuerdo por medio de la conversación, los gestos y el lenguaje no verbal de la persona que adeuda. El encargado de hacer la cobranza estudia el contexto del insolvente. Por ello hace un estudio de las posibilidades que tiene el mismo con relación a su estado comercial, el mismo que puede tener una merma en la producción, la venta y compra de mercadería, la responsabilidad de los trabajadores, etc. Una dificultad que se presenta con la visita personalizada en que se invierte mucho capital para el fiador, el cual debe tenerlo de fondo par emplearlo en las situaciones que sean más difíciles con os deudores.

Intermediarios: Por correo o postal: Es el método practico para exigir el pago, sin embargo, es el que, menos requiere de inversión, y a su ven permite la vinculación grande puesto que se puede emplear cartas. En relación a la correspondencia en función de otro medio escrito, en cuanto a el sustento por escrito por medio de fax, emails y mensajes por medio del teléfono. Por lo que el fiador requiere modificar estos medios para hacer la petición de la cancelación puesto que ninguno es perfecto, por ello no se puede emplear uno en especifico uno en deterioro del otro.

Centros de recaudación:

Tipos de cobranza: En nuestro país se emplean según lo que se conoce legalmente tre tipos de cobranza:

Cobranza Formal: Se lleva a cabo por medio del encargado de las cobranzas, poniendo en practica todos los elementos y procedimientos básicos que permitan llevar a cabo la cobranza, este puede emplearse por medio de los cobradores de los bancos o por medio de personas competentes.

Cobranza Judicial: En esta el banco infieren directamente o no, se lleva a cabo un método legal y se comienza por medio de un juicio que va en contra del consumidor, si interviene es por medio del especialista encarado del cobro.

Cobranza extrajudicial: Se determina como todos los instrumentos que posee los bancos para recobrar su capital, sin necesidad de llegar a procedimientos legales, lo que es igual a decir sin necesidad de llegar a demandar a los consumidores deudores con el propósito de cobrar el aumento de precio, perdida de tiempo y descontento para los involucrados, y de esta manera solventar de manera extrajudicial.

Gestión de Cobranza: Brachfeld (2015) determina que la gestión de cobranza, es el numero de actividades organizadas apropiadamente a los consumidores con el fin de alcanzar el recobro de los créditos, con el propósito de que los activos exigibles de la institución pasen a ser activos efectivos, de manera eficaz y aligerada

Por esta razón, la gestión de cobranza se define como un método participativo con los consumidores, qu8e se inician con el estudio de la realidad del consumidor, un pertinente y continuo encuentro con el consumidor, ofertándole el método de contratación ofreciéndoles solvencias pertinentes según sea la situación y manejando las actividades con el propósito de llevar a cabo una evaluación perenne y el manejo de la ejecución de los pagos pertinentes (Brachfeld, 2015).

1.3.1.4 Recursos de cobranzas

Rosas (2015) determina que los recursos para cobrar son: “Estrategia, tecnología, organización, gestión (habilidades de negociación) y finalmente métricas”.

Estrategia, métodos más eficaces para realizar el cobro.

Tecnología, manejo de esta para realizar la cobranza, medios como la web para conocer al consumidor o determinar el nivel de buen contribuyente.

Organización, es el proceso de establecer procesos de cobro.

Gestión, es la habilidad de cerrar una negociación eficiente para el recobro.

Métricas, es la manera de calcular la eficiencia de recobrar la deuda que se posee son el participante, sin generar enemistades con el consumidor o el rompimiento de las relaciones con la entidad y el consumidor.

1.3.1.5 Técnicas de cobranza

Rosas (2015) determina que las técnicas más utilizada para realizar el cobro de los trabajadores son:

Por notificaciones: Viene a ser la comunicación determinante del compromiso que tiene el consumidor con la empresa y se pide la cancelación de la misma.

Por llamadas telefónicas: La institución ejecuta llamadas a los consumidores con el propósito de que pague rápidamente, considerando que se pueden establecer tiempos extras para que cancele siempre y cuando de una explicación contundente de su realidad.

Por Visitas personales: Las visitas son consideradas como herramientas importantes que se usan con el fin de recordar en qué estado se encuentra y que se lleguen a pagar lo que deben.

Por agencia de cobranza: Las instituciones que posean estas cuentas por cobrar, se la pueden dar a otras instituciones encargadas de realizar el cobro.

Por recurso legal

Este es el método más eficiente que se puede emplear por razones de cobro.

Procesos de Cobranza: Montañó (2014) señala que desde el mismo instante en que el cliente tenga un atraso de 1 mes es necesario que se establezcan los acuerdos, seguido de llamadas luego se hace envío de 3 cartas fragmentadas acerca de la situación, una vez cumplido este periodo hasta los 2 meses, se plantea realizar la visita pertinente por las personas capacitadas con previo acuerdo, y por ultimo al cumplirse los 3 meses se recomienda es cuando se debe pasar el caso a instancias legales.

1.3.1.6 Riesgos de operaciones de cobranza en el Sistema Financiero

Montaño (2014) señala que existen 4:

Riesgo normal: conocidas como las actividades que se plantean de manera objetiva y demostrable que haga posible el recobro de todas las deudas.

Riesgo estándar: son conocida como todas las actividades que, si no se conocen como dudosas o fallidas, si poseen dificultades que determinan el ascenso de mermas de la institución superior a lo que puede pagar.

Riesgo dudoso: son conocida como las que presentan una tardanza mayor a los 3 meses.

Riesgo fallido: conocidas como los ordenamientos de recobro no son remotos, por ello se procede darlas de baja del activo.

1.3.1.7 Estrategia de cobranza

Consiste en el progreso de diligencias y habilidades con el fin de alcanzar la cobranza o percepción de deudas morosas.

Se procede a poner en práctica las estrategias posteriores a conocer la cartera de clientes, con relación a las semejanzas que poseen los consumidores y sus deudas, como la antigüedad, el monto, la mercancía, nivel del consumidor y la deuda, con el fin de conocer las prácticas que son ideales para fracciones de consumidores que poseen dificultades parecidas. Las estrategias, determinan la manera de cobrar, los acuerdos negociables como tiempo, indulto, cada uno de estos conforme al fragmento que se determine y que ejercerá una fuerza determinante para lograr que los consumidores lleven a cabo la cancelación de sus deudas. (Morales & Morales , 2014).

Morales y Morales (2014) sugieren un vinculado de estrategias y programaciones con el fin de alcanzar el pago exitoso de las deudas:

Adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience para esto hay que tener en cuenta: se debe dar informaciones referentes a la mercadería, precio, métodos de pago. Asumir quejas y reclamos apropiadamente.

Fomentar la alta productividad en el área de cobranza, para esto se debe considerar: conocer el proceso pertinente para cobrar, elegir y educar a los empleados poniendo en práctica el método de sensibilización para los mismos.

Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información considerando los siguientes puntos: Proceso de reconocimiento eficiente del consumidor, emplear mecanismos internos de control.

Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos de la siguiente manera: Establecer políticas para el contacto con el cliente, cobranza segmentada por niveles de riesgo y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de Pago.

1.3.2 Teoría de Morosidad

1.3.2.1 Definición

Blanco (2015) determina que la morosidad es una consecuencia que se deriva por no cumplir con la cancelación de sus responsabilidades, asumidas por una entidad bancaria, este es una alerta de riesgo que repercute negativamente en las acciones y actividades principales como refrescar prestamos, establecer prorrogas de cancelación o cumplimiento de contrato.

Por su parte, Sansalvador (2018) determina que la morosidad es una acción determinante que se emplea en las actividades de una institución, y que posee un nivel alto de acontecimiento en la gestión de cobranza, que acarrea poco capital, minimización de la solvencia, susceptibilidad en la cancelación de sus deudas a terceros incluso puede generar una morosidad en toda la institución. Asimismo, Gómez (2016) determina que la morosidad en su proyecto es el retraso en el cumplimiento de las responsabilidades económicas, por ello el individuo deudor se define como el que cancela a destiempo su deuda, sin embargo, las cancela. Lo que quiere decir que no es un incumplimiento total si no después del acuerdo establecido.

1.3.2.2 Dimensiones de la morosidad

Blanco (2015) señala seis grandes tipos de deudores:

Fortuitos: Son aquellas personas que presentan deudas por pagar, pero no quieren asumirlas, actuando con mala intención y abusando de la confianza de sus vendedores, puesto que este puede cancelar ya que está en buena posición financiera, estos se pueden determinar en dos subgrupos; los que cancelan sus deudas posteriores al tiempo establecido, y los que jamás hacen su pago (Blanco, 2015).

Intencionales: Estos suelen ser los que están de acuerdo con pagar, sin embargo, no pueden. Puesto que presentan dificultades financieras y están sobreviviendo, aquí nos encontramos con los consumidores que desean solventar sus deudas, pero que a su vez no son solventes económicamente, estos realizarían su cancelación si tuvieran los medios, estos cancelan sus deudas inmediatamente después que consigan los medios financieros (Blanco, 2015).

Negligentes: Son conocidos como los morosos que poseen capacidades económicas para cancelar, sin embargo, no se ajustan para hacerlo, esta falta de liquidez es producto de la mala dirección no por falta de recursos, estos son los que no desean conocer lo que deben; estos no muestran o intereses por llevar un buen desarrollo de su empresa, aunque conozcan la realidad (Blanco, 2015).

Circunstanciales: Tienden a bloquear el pago, puesto que existe una dificultad en la mercadería o servicios que adquirieron, pero son confiables, y estos cancelaran la misma una vez que se les resuelva su situación (Blanco, 2015).

Despreocupados: Estos insolventes tienen posibilidades de cancelar, pero sin embargo no quieren cumplir con el mismo, estos no conocen lo que deben puesto que no poseen una organización, tienden a ser los que no están bien establecidos por no tener un orden y en oportunidades han extraviado su documentación (Blanco, 2015).

1.3.2.3 Causas de la morosidad

Brachfeld (2015) determina las siguientes causas de la morosidad:

Factor Macroeconómico: Se conocen muchos factores que son determinantes en el cierre de una institución, según, Haro y Díaz (2017) el cual determina que, en función de las necesidades de las situaciones económicas que pasa una institución que cierra, la morosidad es uno de los más determinantes para la misma, sin embargo,

una institución que posee deficiencia en sus pagos no cierra sus puertas. Una determinación basada en los métodos estratégicos y prácticos es que hay una vinculación negativa entre el factor económico y la morosidad, por su parte esta vinculación se ve forzada por las inconstantes que se emplean para determinar el ciclo, a esto se le debe sumar la unión entre la morosidad y los rezagados. Basados en la tasa de crecimiento normal de la economía que establece la morosidad vigente. Las más altas limitaciones de fluidez logran crear dificultades, en cuanto a la capacidad de pago, un ejemplo es el incremento de los sueldos, del aumento de la materia prima estos pueden minimizar el nivel de cancelación de la institución o familias.

Mientras más endeudado se encuentre, menos será la capacidad de cancelación, puesto que se generará más peso en las deudas y por no calificar para nuevos créditos, puesto que los grados de apalancamiento retrasan la obtención de créditos adicionales (Haro & Díaz, 2017).

Factor Microeconómico: La conducta de cada empresa financiera es determinante para hacer conocer el nivel de atraso, un ejemplo son aquellas entidades que manejen una rentabilidad más agresiva tienden a tener niveles de morosidad más altas (Haro & Díaz, 2017).

Un factor positivo acerca de la morosidad de una entidad financiera es la rapidez de su esparcimiento crediticio, aumentos significativos en la tasa de crecimiento de las ventas pudieran ir de la mano con el grado de exigencia del cliente. Una entidad con dificultades para cancelar recurre a solicitudes de nuevos créditos con probabilidades de solventar, pero asumiendo nuevos riesgos (Haro & Díaz, 2017). La vinculación que existe entre la tasa de morosidad y cauciones es de carácter inseguro, puesto que las teorías antiguas mantienen que las mejores entidades crediticias son capaces de ofrecer precauciones más prolongadas con el fin de hacerse sentir menos riesgosas, por su parte se han planteado nuevas teorías que se basan en una unión asertiva puesto que esta maneja que con las cauciones minimizan los incentivos que poseen la empresa para proporcionar un seguimiento del crédito al mismo modo que puede formar un exagerado positivismo en los deudores (Haro & Díaz, 2017).

Según el método financiero del Perú, las cauciones por crédito se pueden clarificar y muestran considerando la cavidad para llevarse a cabo en un mínimo lapso de tiempo. De lenta ejecución, rápida ejecución y otras no consideradas (Haro & Díaz, 2017).

1.3.2.4 Indicadores de morosidad

Para Estupiñán (2015) en los indicadores de calidad de activos se encuentran estos:

Activo Rentable / Activo Total (%): Determina la magnitud del activo que produce ingresos financieros.

Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Es la proporción de los préstamos directos que ha vencido o pasado a la fase de cobranza judicial.

Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Proporción de préstamos directos efectuados en moneda nacional que ha vencido o pasado a la fase de cobranza judicial.

Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Proporción de préstamos directos realizados en moneda extranjera que ha vencido o pasado a la fase de cobranza judicial.

Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Proporción de los préstamos directos que se han refinanciado o reprogramado.

Provisiones / Cartera Atrasada (%): Proporción de la cartera atrasada que se halla protegida por provisiones. Se puede mostrar que, en relación a los créditos, a las micro empresas estas clasificaciones se llevan a cabo únicamente con relación a los días de morosidad, y en el total de lo que deben. Es por ello, que este es una señal más delicada de la cartera de clientes, puesto que toma en cuenta 8 días de atraso (Estupiñán, 2015).

Si los créditos se siguen incrementando en nuestro país posiblemente estaremos presentando próximamente una crisis económica. Puesto que cuando no se cancelan los créditos a tiempo o simplemente no se cancelan, repercuten negativamente en la

estabilidad puesto que de un incumplimiento depende la rotación de los capitales. Ocasionalmente que los bancos aumenten su capital en los créditos que no han sido cancelados, trayendo como consecuencia pérdidas en las utilidades, es por ello que un aumento relevante en la morosidad deriva que la dificultad de incumplimiento hace que se convierta en un problema de solvencia (Estupiñán, 2015).

1.3.2.5 Variables que influyen en la morosidad

Ratios de Solvencia: Molina (2015) Ratio que determinan la realidad de una institución para enfrentar a cada una de sus deudas, en un tiempo largo o corto, y se determina de la siguiente manera:

Ratio de Endeudamiento: se basa en el vínculo que existe entre los fondos propios de la institución con los que cancelara sus deudas. Y se determina así:

Ratio de Endeudamiento = Capitales propios/ Deudas totales.

Ratio financiera determina el vínculo que hay entre el manejo del capital propio de una institución con respecto a sus deudas, en un tiempo específico.

1.3.2.6 Determinantes de la morosidad en las microfinanzas

Las entidades bancarias, poseen como tarea obtener capitales de los entes superativos financieros, para ponerlos en los entes menos solventes. Exponiéndose a diferentes situaciones de riesgo, los mismos que se relacionan con niveles de micro, y macro economía. (Gómez, 2016).

La macroeconomía, se basa en el contexto que repercute negativamente en los indicadores del estatus social, y se basa más en analizar la realidad financiera del país en el que se encuentra, logrando así entender el contexto que afectan a la misma. Por ello la macroeconomía se emplea con el fin de fortalecer la economía, mantener los precios, incrementar empleos, y poseer un nivel en la cancelación de manera equitativa y perdurable. En este factor tenemos la suma de los ingresos, el grado de empleos, de medios de producción, en nivel de pagos, la estabilidad de la moneda y la estabilidad de los precios. (Gómez, 2016).

En el aspecto microeconómico, se distingue tres tipos de riesgos: (a) El riesgo del impago de los créditos que otorga, (b) El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y (e) El riesgo de mercado.

1.3.2.7 El índice de morosidad

El Índice de Morosidad (IMOR) viene a ser la cartera de crédito vencida con relación de la cartera total (Miranda C. , 2015).

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

Se considera que una cartera es caducada cuando los créditos pasan a ser concurso mercantil, o cuando el mismo no ha sido pagado en el tiempo establecido ni en las prórrogas acordadas. Por lo que se emplean 1 mes para para los revolventes y 2 meses para la cancelación de casa (Miranda, 2015).

Con relación a la medida aplicada, los créditos que fueron considerados como vencidos, que paguen todo el atraso que poseen o que siendo estructurados o renovados lleven a cabo la cancelación del mismo. Se tomarán como cartera actualizada. Ya que este salió de una cartera vencida. Gran numero de la cartera vencida se puede volver a tomar si se ofrecen nuevas alternativas de cancelación, favorables para ambas partes. Otros movimientos que se toman en cuenta para el cálculo son: adquisiciones y negociaciones de cartera vencida y arreglos bancarios para créditos designados en otras monedas, puesto que, Así, el saldo final de la cartera vencida se calcula como el saldo inicial más las cesiones transparentes, salvo los recobros, las diligencias, más los arreglos agregados. Un saldo dado por IMOR puede sobreestimar el riesgo de crédito, al contener créditos vencidos próximos a sancionar (Miranda, 2015).

1.3.2.8 Tipos de créditos

Según Hax y Olavarría (2017) se clasificada en ocho tipos. **Créditos corporativos:** Se otorgan a personas jurídicas que han demostrado tener un nivel de ingresos mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años (Hodgson, 2015).

Créditos a grandes empresas: se otorgan a personas jurídicas que acrediten tener una de las siguientes opciones: ventas anuales mayores a los S/.20 millones y menores a los S/. 200 millones en los dos últimos años, concerniente a los estados económicos más recientes del insolvente. El deudor ha tenido emisiones vigentes de instrumentos de renta fija en el mercado de capitales durante el último año (Hodgson, 2015).

Créditos a medianas empresas: Son los que se otorgan a personas jurídicas que demuestren contar con un sistema financiero mayor a S/. 300.000 en el último medio año y que además no califica para obtener un préstamo corporativo o grandes empresas. (Hodgson, 2015).

Créditos a pequeñas empresas: Están enfocados en capitalizar acciones de producción, mercantilización y suministro de servicios, otorgados tanto a personas naturales como jurídicas, cuyas deudas totales en el sistema bancario (excluyendo los préstamos hipotecarios para vivienda) se encuentren entre los S/.20,000 y S/.300,000 durante los seis meses finales. (Hodgson, 2015).

Créditos a microempresas: dirigidos a capitalizar acciones de creación, comercialización o proporcionar servicios, se otorga tanto a personas naturales como jurídicas cuya deuda total en el sistema bancario (excluyendo los préstamos hipotecarios para vivienda) sea menor a S/. 20,000 en el último medio año. Si más adelante la deuda total en el sistema bancario (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) sobrepasara los S/. 20,000 por seis meses seguidos, los préstamos tendrán que volver a categorizarse según el tipo al que corresponda de acuerdo al grado de endeudamiento (Hodgson, 2015).

Créditos de consumo revolvente: son los préstamos revolventes concedidos a personas naturales con el propósito de realizar el pago de bienes, servicios o costes no vinculados a la labor empresarial (Hodgson, 2015).

Créditos de consumo no-revolvente: son los préstamos no revolventes concedidos a personas naturales con el propósito de realizar el pago de bienes, servicios o costes no vinculados a la labor empresarial (Hodgson, 2015).

Créditos hipotecarios para vivienda: son concedidos a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, reforma, ampliación, mejora y subdivisión de residencia propia, siempre y cuando se avalen con hipotecas apropiadamente registradas; este crédito se puede proporcionar mediante el método usual de crédito hipotecario, de letras hipotecarias o algún otro sistema de atributos parecidos (Hodgson, 2015).

1.4 Formulación del problema

¿Cómo las estrategias de cobranza, disminuirá la morosidad en los préstamos de la caja Piura agencia Motupe?

1.5 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica porque tiene como objetivo lograr identificar las estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la caja Piura agencia Motupe en lo que respecta el otorgamiento de créditos, lo que le va poder permitir a la empresa disminuir los índices de morosidad, logrando así tener una mejor rentabilidad y poder disminuir el pago de provisiones en la SBS, lo que le va permitir cumplir con sus metas propuestas.

Se justifica porque se busca mejorar la cobranza que realizan los responsables que otorgan los créditos (asesores de la Caja Piura Agencia Motupe) Factores que están presentes en los índices de morosidad de la Caja Piura y que se ven reflejados en el pago de provisiones que realiza la empresa y que no le permiten a la empresa tener una rentabilidad adecuada, los créditos que se encuentran en mora son los que están en peligro de que no estén sujetos a renovación, teniendo una disminución de cliente la caja Piura.

1.6 Hipótesis

Si se propone estrategias de cobranza, disminuirá la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque

Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque

Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Enfoque cuantitativo: Según Hernández y Mendoza (2018) en un estudio de enfoque cualitativo se hace referencia al área estadística, pues se basa en ello, analiza un contexto tangible en función de cálculos numéricos y estudios estadísticos para realizar pronósticos o modelos de comportamiento del evento o problema presentado.

Este estudio presento un enfoque cuantitativo puesto que a través de este se halló el estado real del problema y a partir de eso se intentó brindar una solución, con formulación estructurada de objetivos e hipótesis.

Descriptiva: El estudio es de tipo descriptivo, puesto que emplea el procedimiento de análisis mediante el que se logra describir una situación determinada y establecer sus singularidades y atributos; no se condiciona de ninguna forma la conducta de las variables, tan solo se examinó y especificó su comportamiento (Hernández y Mendoza, 2018).

Propositiva: Se considera de esta manera ya que en base a los resultados se decide una opción como respuesta, fundamentado en principios coherentes y demostrados por la investigación. Este estudio es propositivo pues ha presentado métodos de cobranza para Caja Piura Agencia Motupe y contribuirá en la reducción del índice de morosidad.

Diseño de investigación: No experimental: Es la que se lleva a cabo sin alterar intencionadamente las variables, es decir, no se intenta modificar adrede las variables independientes. Aquí se registran los eventos tal y como suceden en su ámbito natural, para luego analizarlos (Hernández & Mendoza, 2018).

2.2 Población y muestra

Población

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la población reúne el total de posibilidades a analizar dentro de un grupo de investigación definido. En esta

investigación se tuvo como población de estudio a los profesionales que tiene relación directa con las decisiones contables y financieras de la Caja Municipal de Piura Agencia Motupe Lambayeque, se consideró a 3 personas quienes respondieron a las preguntas estructuradas, mediante una entrevista.

Muestra

Hernández et al. (2018) señalan que la ésta se entiende como el grupo de casos sustraídos de una población y son elegidos por algún procedimiento de muestreo, la muestra siempre es un fragmento de la población.

La muestra de estudio estuvo conformada por el total de la población compuesta por 3 colaboradores de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque, los cuales fueron el Administrador, el Sub jefe de Crédito y el asesor de finanzas, por lo tanto, por ser una población pequeña y específica.

2.3 Variables y operacionalización

Variables

Variable independiente: Estrategias de cobranza

Tarziján (2018) es definida como un método escogido por medio de la cual se desea conseguir un alcance. En el área administrativa de una institución se puede determinar como la consistencia estratégica, por lo que se puede decir que una estrategia está bien definida al a medida que las actividades de una institución son afines con relación a la dirección, el mercado y sus alrededores.

Variable dependiente: Morosidad

Blanco (2015) determina que la morosidad es una consecuencia que se deriva por no cumplir con la cancelación de sus responsabilidades, asumidas por una entidad bancaria, este es una alerta de riesgo que repercute negativamente en las acciones y actividades principales como refrescar prestamos, establecer prorrogas de cancelación o cumplimiento de contrato.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Estrategias de cobranza

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Inst.
Estrategias de cobranza	Calderón (2018) en su concepto nos dice que la cobranza consiste recuperar los créditos otorgado por empresas ya sean comerciales y financieras que se dedican a la prestación de estos servicios a nivel de todo el mundo.	Esta variable es de suma importancia, ya que permite identificar estrategias de cobranza y disminuir los índices de morosidad, con el fin de generar un resultado positivo tanto para la entidad financiera como para los clientes; asimismo el instrumento consta de 10 preguntas abiertas, la cual medirá la variable independiente.	Formas de cobranza	Cobranza personal	¿Qué requisitos se toman en cuenta para realizar una cobranza personal?	Encuesta Cuestionario
				Intermediarios	¿En qué condiciones se consideran a los intermediarios para la ejecución de cobranza? ¿De qué manera mejoraría la cobranza que realizan los AFE a los clientes morosos?	
			Tipos de cobranza	Por correo o postal	¿Cómo influye la llamada telefónica o el correo electrónico realizadas a los clientes para el pago oportuno de sus compromisos de pago?	
				Centros de recaudación	¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?	
				Cobranza formal	¿Cuáles son las políticas de cobranza formal para los créditos vencidos? ¿Para clientes que ya cuentan con créditos sobre vencidos y sin garantías cuales serían las estrategias para poder recuperar el crédito?	
				Cobranza judicial	¿En qué ocasión un crédito debería de enviarse a cobranza judicial? ¿Cuántos días como mínimo debe tenerse un crédito vencido para enviarse a cobranza judicial?	
				Cobranza extrajudicial	¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de una cobranza extrajudicial?	

Tabla 2
Operacionalización de Morosidad

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicador	Indicadores	Técnicas e Inst.
Morosidad	López (2018) “la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.”	Esta variable indica el atraso en el cumplimiento de la obligación, la cual se considera moroso al deudor que demora en su obligación de pago; asimismo el instrumento consta de 10 preguntas abiertas, la cual medirá la variable dependiente	Tipologías	Fortuitos	¿Cuál sería la principal causa por la que el cliente no cumple con sus obligaciones en las fechas establecidas? ¿Qué estrategias emplearía para poder hacer que los clientes cumplan con las fechas acordadas?	
				Intencionales	¿Cuáles serían las principales causas por la que los clientes aun teniendo la capacidad de pago no cancelan sus obligaciones financieras? ¿Cómo reduciría el número de clientes morosos que se encuentran con una mora mayor a 8 días?	
				Negligentes	¿Qué estrategias utilizaría para que un cliente teniendo la voluntad de pago cumpla con sus obligaciones? ¿Si se tiene clientes puntuales de qué manera se les incentivaría para que continúen con la misma cultura de pago?	
				Circunstanciales	¿Cuáles son los inconvenientes circunstanciales que se presentan que evitan el pago oportuno de los clientes?	
				Despreocupados	¿Cuáles son las vías de documentación que se emplean para que los clientes no olviden su compromiso de pago? ¿Para evitar que más clientes entren en morosidad cual es el factor más importante que se debería tomar en cuenta?	

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas

Entrevista: consiste en el dialogo directo entre dos o más individuos, en el que el entrevistado debe completar un cuestionario sin la intromisión del entrevistador (Bernal, 2016)

Análisis documental: Permite realizar el recojo de información importante para la investigación a través del análisis de información de interés. Esta técnica consta de operaciones secuenciales que tratan de representar un a archivo y su contenido de modo pormenorizado obteniendo conclusiones acerca de la situación actual de la compañía. (Bernal, 2016)

Instrumentos

Guía de entrevista: Es un archivo que comprende las materias, interrogantes propuestas y dimensiones a indagar durante la entrevista (Bernal, 2016).

Guía de análisis documental: esta guía de análisis documental hará posible que se conozca la relevancia de la documentación en cada uno de los procesos investigativos, ya que, además contribuirán para que se desarrolle la propuesta del estudio comprendiendo las mejoras necesarias para que mediante un buen sistema de gestión administrativo la recaudación tributaria se ejecute de la manera apropiada, además dicha propuesta se enfocó de acuerdo a la operacionalización y revisión bibliográfica y documentaria (Bernal, 2016)

Validación: Después de establecer tanto la técnica como el instrumento de recolección se resolvió que último tenía que ser valorado por medio del criterio de tres expertos con la experiencia adecuada, quienes otorgaron su aceptación y sugerencias pertinentes para aplicar el instrumento elegido.

Confiabilidad: En una investigación es fundamental que se conozca si el instrumento que se aplica, es confiable o necesita hacer los ajustes correspondientes o cambiar las estructuras de las preguntas o la teoría que se utilizase es por ello que el instrumento si recoge la información necesaria para la investigación.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

El análisis de datos del presente trabajo de investigación se realizó utilizando la estadística descriptiva. Asimismo, se hizo uso del software SPSS y Excel para realizar todos los gráficos y tablas de la información obtenida. Esta prueba nos aportó información acerca del grado, intensidad y relación entre variables.

2.6 Aspectos éticos

Según Noreña et al. (2012) se tomaron en cuenta los siguientes criterios éticos **Respeto por las personas:** Este aspecto exige que los participantes del estudio sean tratados como individuos independientes, dejando que tomen sus propias decisiones, además, es necesario otorgar seguridad adicional a las personas que no pueden efectuar decisiones por sí mismos. Se aplica mediante el consentimiento informado, que se obtiene de los participantes que tienen capacidad de decisión, garantizando su entendimiento de la información brindada.

Beneficencia: Está asociada a la ética del estudio e implica un deber de no causar daño (no maleficencia), reducción de peligros e incremento de beneficios. Este aspecto exige que se realice un análisis de riesgos y beneficios de los individuos, garantizando que haya una relación riesgo/beneficio que respalde a los participantes del estudio.

Justicia: Este aspecto hace referencia a la equidad en la disposición de los individuos participantes, de forma que el diseño del estudio haga posible que las responsabilidades y beneficios estén distribuidos de manera equitativa entre los grupos de participantes del estudio.

Consentimiento Informado: Incorpora la obligación a los individuos y las decisiones que realicen. Es una herramienta mediante el cual las personas pueden resguardar sus derechos y les permite decidir si implicarse o no en la investigación, y si esta encaja con sus creencias, intereses y objetivos. Se debe obtener el consentimiento informado de quienes sean capaces de tomar esa decisión por sí mismos y sepan si la investigación concuerda con sus intereses.

2.7 Criterios de rigor científico

De acuerdo a Noreña et al. (2012) se consideraron los siguientes criterios:

La fiabilidad: hace referencia a la capacidad de replicar investigaciones, es decir que un investigador utilice los mismos procedimientos de recojo de información que otro y alcance resultados parecidos. Este principio afirma que los resultados simbolizan algo cierto e indudable, y que las respuestas que otorgan los individuos son independientes del estudio. En una investigación cualitativa la fiabilidad es un tema complicado por la naturaleza de la información, del proceso de investigación y de la exposición de resultados.

Validez: Asegura que los resultados representan algo verdadero e indiscutible, y que los participantes del estudio contestan independientemente de sus particularidades.

La relevancia: Hace posible examinar si se han alcanzado los propósitos establecidos en el estudio, y comunica si fue posible obtener un mayor conocimiento del evento o si se produjo algún efecto positivo en el medio estudiando, como un cambio en la actividad que se desempeña o en las acciones de los individuos que participan. Además, este principio se relaciona a la cooperación a través de nuevos descubrimientos y al desarrollo de nueva información científica.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

3.1.1. Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque

Para el presente objetivo se realizó el siguiente análisis:

Nivel de morosidad de los clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque

Tabla 3

Productos con mayor nivel de clientes morosos

Producto	Créditos	Clients	Saldo	Mora 8 días	Prov. Específicos	Saldo atrasado
			S/7,548,54			
Crédit Pymes	306	316	4	S/1,014,669	S/385,360	S/843,226
			S/1,634,55			
Al toque	848	818	8	S/106,365	S/79,980	S/98,241
Credi-familia	318	262	S/577,423	S/67,154	S/41,870	S/40,893
Microcrédito	122	109	S/272,447	S/32,605	S/24,628	S/29,652
Credipersonas	2	2	S/2,654	S/2,654	S/2,058	S/2,654
Crédito Retorno	4	4	S/12,692	S/2,019	S/2,019	S/2,019
Aqua Crédito	17	14	S/22,392	S/3,551	S/1,348	S/1,967
Crece Mujer	4	3	S/8,300	S/1,733	S/1,733	S/1,733
Campaña	2	2	S/3,000	S/0	S/0	S/0
Crédito Automát.	8	8	S/3,293	S/0	S/0	S/0
Hipotecario	2	2	S/177,905	S/0	S/0	S/0
Total	1633	1540	S/10,263,208	S/1,230,750	S/538,996	S/1,020,385

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe

Interpretación:

En la presente tabla, se aprecia los productos que tienen mayor cantidad de morosidad, de acuerdo a los datos proporcionados por área de contabilidad de Caja Piura, donde se aprecia que el Crédito Pymes si tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, una de las causas de que la mayoría de Pymes que adeudan está relacionado al clima político que se presenta en la actualidad, no existe el mejor ambiente para generar desarrollo empresarial, y el crecimiento del desempleo en el país relacionado al ingresos de personas de otros países. Teniendo en cuenta que

esta deuda se acerca al millón de soles y está relacionado a negocios que ofrecen posibilidades de trabajo a diferentes personas un riesgo importante que se debe tener en cuenta porque su efecto en la economía de la región sería muy preocupante.

Tabla 4

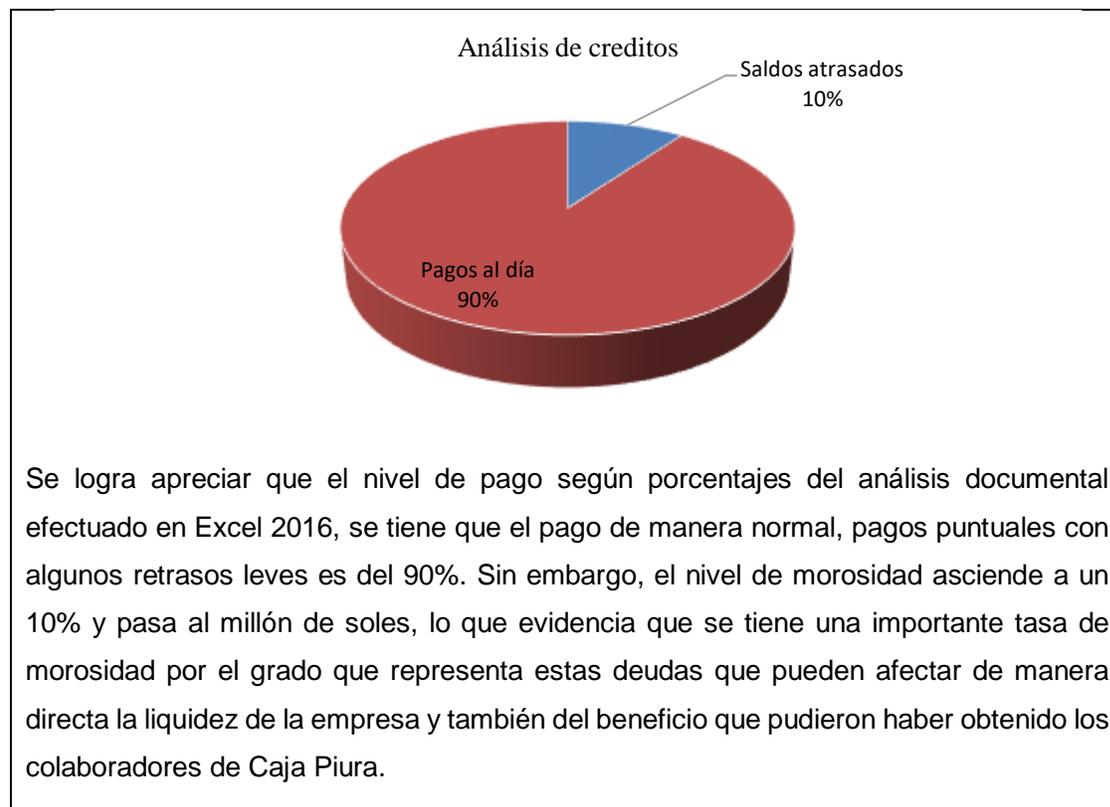
Análisis de pagos al día y de morosos

Descripción	Monto	Porcentaje
Pagos al día	S/9,242,823.00	90%
Saldos atrasados	S/1,020,385.00	10%
Total	S/10,263,208.00	100%

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe

Figura 1

Análisis de créditos



Se logra apreciar que el nivel de pago según porcentajes del análisis documental efectuado en Excel 2016, se tiene que el pago de manera normal, pagos puntuales con algunos retrasos leves es del 90%. Sin embargo, el nivel de morosidad asciende a un 10% y pasa al millón de soles, lo que evidencia que se tiene una importante tasa de morosidad por el grado que representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa y también del beneficio que pudieron haber obtenido los colaboradores de Caja Piura.

Tabla 5*Tipos de créditos otorgados*

Producto	Mora 8 días
Crédito Pymes	306
Al toque	848
Crédito-familia	318
Microcrédito	122
Credipersonas	2
Crédito Retorno	4
Aqua Crédito	17
Crece Mujer	4
Campaña	2
Crédito Automático.	8
Hipotecario	2
Total	1633

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe

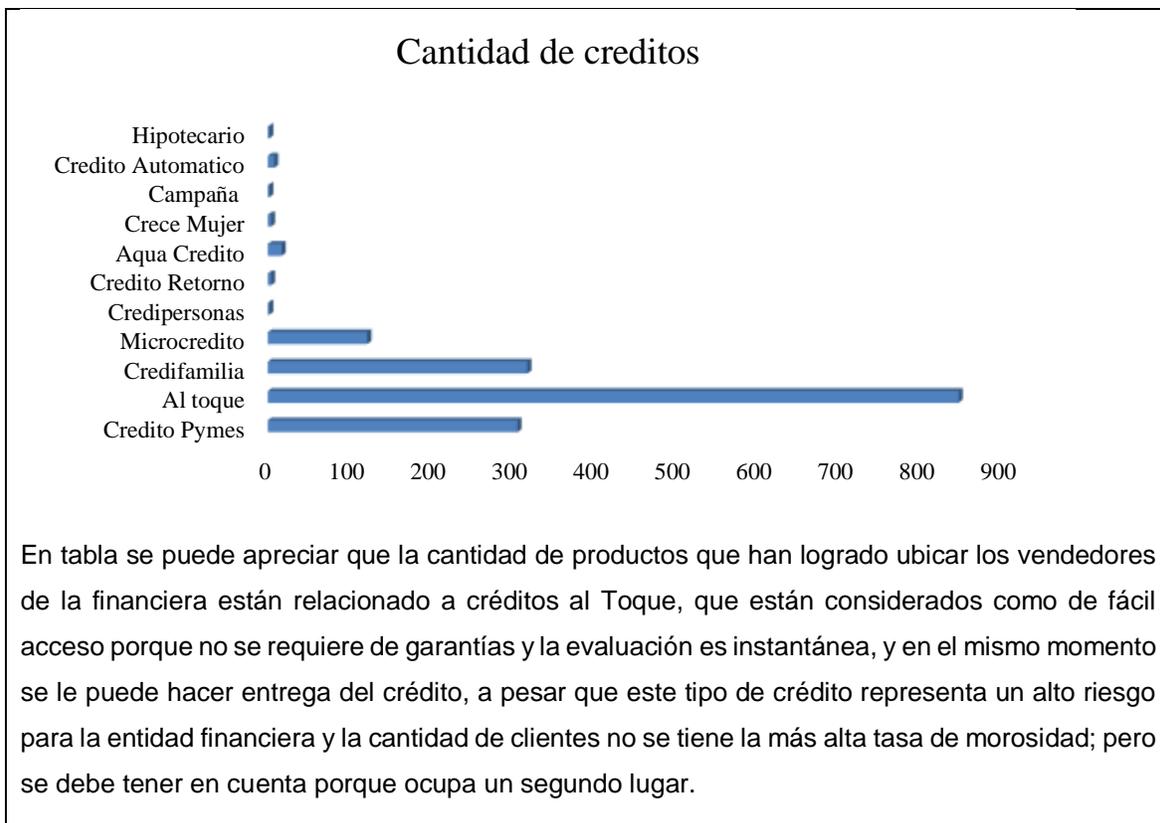
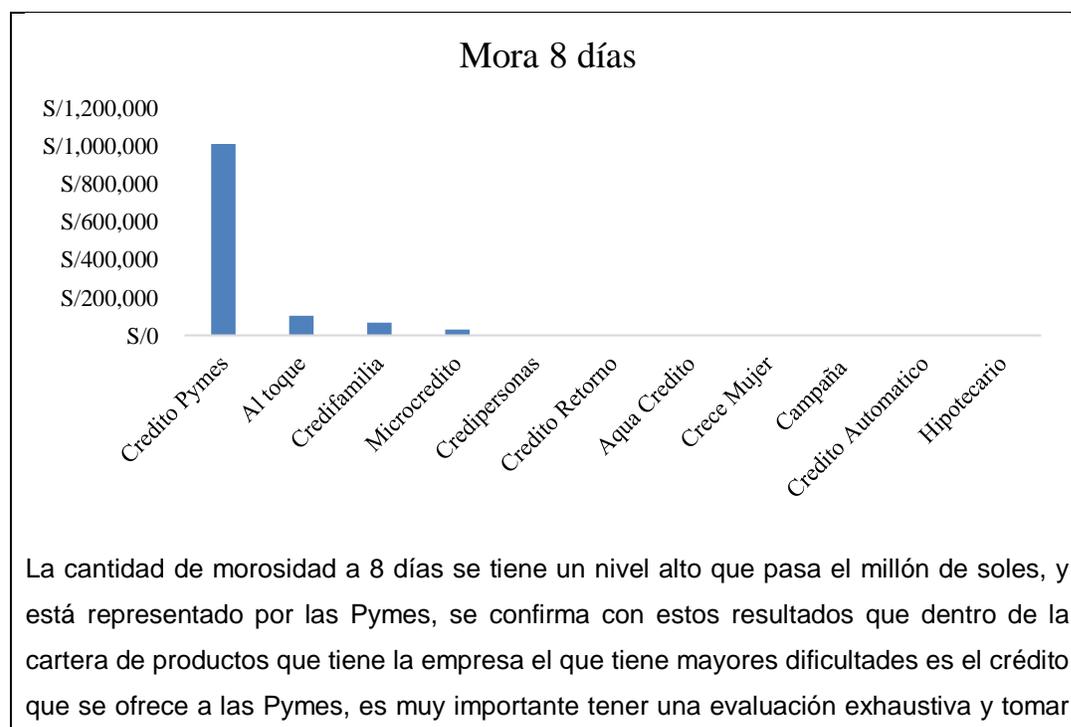
Figura 2*Cantidad de créditos*

Tabla 6*Mora pasado los 8 días por productos Julio 2019*

Producto	Mora 8 días
Crédito Pymes	S/1,014,669
Al toque	S/106,365
Crédito-familia	S/67,154
Microcrédito	S/32,605
Credipersonas	S/2,654
Crédito Retorno	S/2,019
Aqua Crédito	S/3,551
Crece Mujer	S/1,733
Campaña	S/0
Crédito Automático.	S/0
Hipotecario	S/0
Total	S/1,230,750

Fuente: datos proporcionados por la Caja Piura Sede Motupe**Figura 3***Mora pasado los 8 días analizado por productos julio 2019*

acciones de mejor control para poder otorgar estos créditos a este tipo de empresas por la realidad actual que se vive en la economía peruana.

Saldos atrasados de morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque

Tabla 7

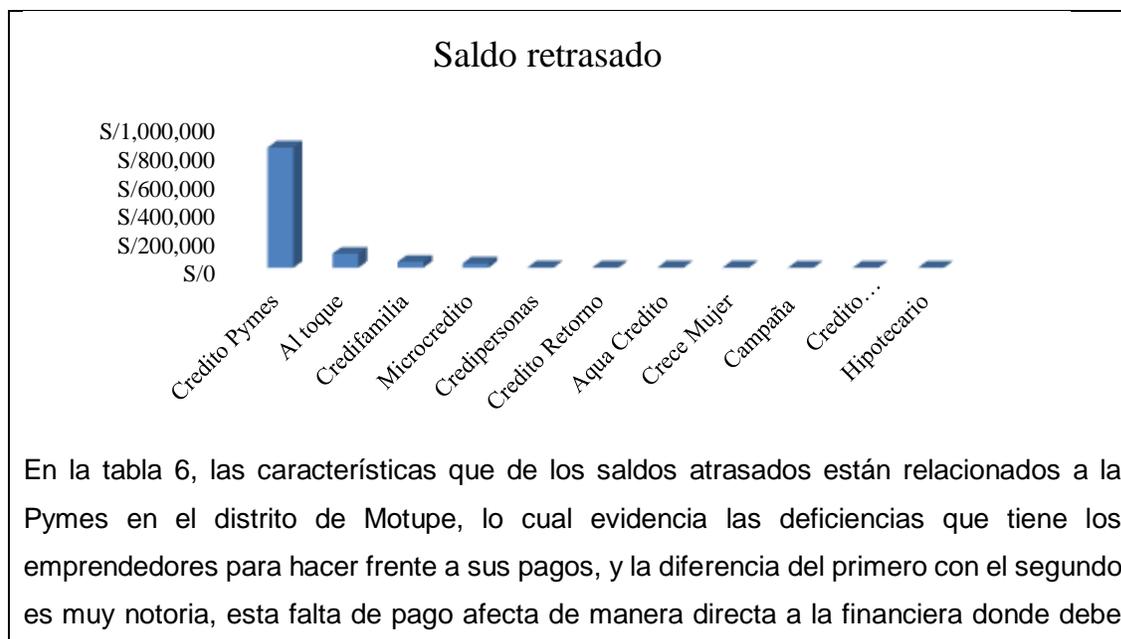
Análisis de créditos retrasados

Producto	Saldo atrasado
Crédito Pymes	S/843,226
Al toque	S/98,241
Crédito-familia	S/40,893
Microcrédito	S/29,652
Credipersonas	S/2,654
Crédito Retorno	S/2,019
Aqua Crédito	S/1,967
Crece Mujer	S/1,733
Campaña	S/0
Crédito Automático.	S/0
Hipotecario	S/0
Total	S/1,020,385

Fuente: datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe

Figura 4

Análisis de créditos retrasados



hacer pagos como parte de sanciones por retrasos de sus clientes. Sin embargo, entre los otros tipos de productos y clientes también se acerca a una suma importante que se acerca a los 200 mil soles.

Tabla 8

Morosidad según productos financieros 2020

Producto	Créditos	Clientes	Saldo S/	Mora 8 días S/	Prov. Específicos.	Saldo atrasado	%
De Compra De							
Deuda	21	20	602,104	229,290	S/229,290	S/229,290	69%
Crédito Pymes	75	63	1,081,097	48,826	S/55,973	S/48,826	0%
Al Toque	190	175	392,200	22,161	S/27,162	S/20,292	15%
Crédito Personal	165	165	633,937	17,962	S/2,448	S/147	6%
Agropecuario	37	34	334,149	15,300	S/38,312	S/15,300	0%
Microcrédito	44	41	104261	13,624	16681	13128	5%
Crédito Familia	148	128	287,858	6,367	S/5,278	S/1,904	4%
Aqua Crédito	6	6	8,415	2,455	S/0	S/0	1%
Crece Mujer	26	22	49,938	2,100	S/3,442	S/2,100	0%
Crédito Retorno	31	31	109,638	1,657	S/3,327	S/0	1%
Campaña	3	0	5,000	S/0	S/0	S/0	0%
Contigo Myperu	49	39	265,398	S/0	S/0	S/0	0%
Crédito Automático	10	10	2,111	S/0	S/0	S/0	0%
Crédito CTS	3	3	9,862	S/0	S/0	S/0	0%
Crédito Fae Mype	30	17	113,353	S/0	S/0	S/0	0%
Crédito Reactiva	2	1	20,170	S/0	S/0	S/0	0%
Promo Mype	20	16	55605	S/0	0	0	0%
Total	860	771	4,075,096	S/359,742	S/381,913	S/330,987	100%

Fuente: datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe

Los resultados que se aprecian en la tabla 8, se aprecia que la morosidad de los clientes según los tipos de productos, donde 69% siendo un total S/ 229.290 pertenece a un producto que originalmente no ha sido gestionado por la empresa, son créditos obtenidos en otras entidades financieras y que fueron comprados las deudas. En la actualidad pertenecen a la empresa. Otro de los créditos que tiene clientes morosos es el crédito denominada “Al toque” con un 15%, es una cantidad de S/20,292; es la segunda más importante del 2020. Otro de los tipos de créditos que tienen deuda los clientes es “Microcrédito” 5% que representa en unidades monetarias S/ 13128. Y el “Crédito Familia” S/1,904 que representa el 4%.

Tabla 9

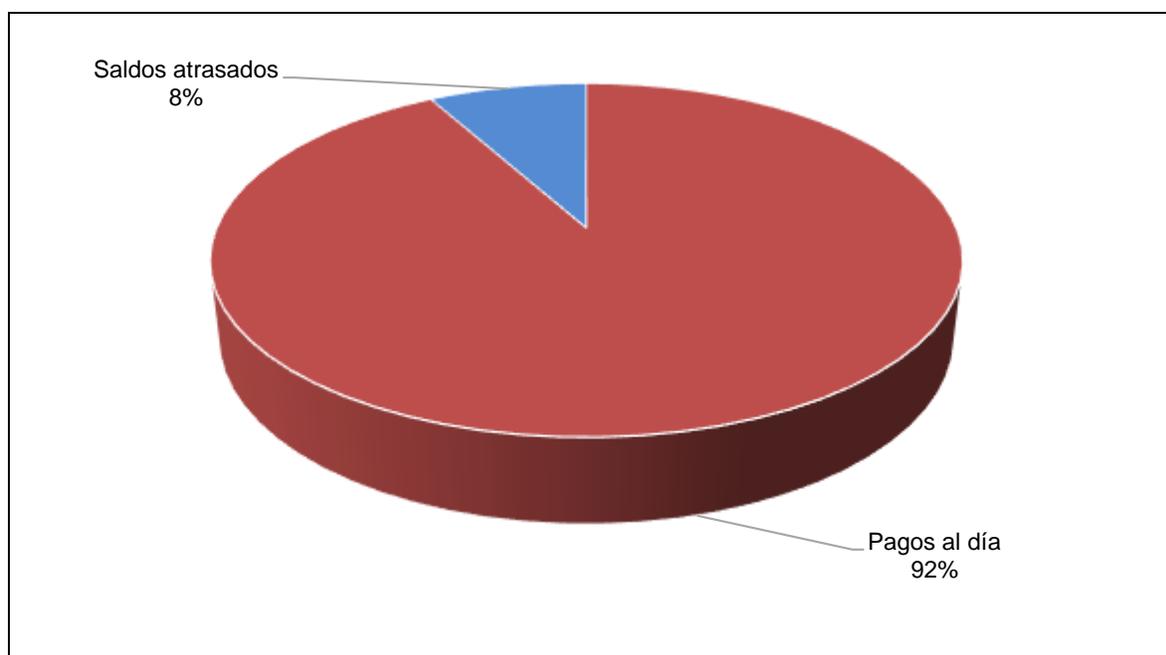
Pagos al día y de morosos - diciembre 2020

Descripción	Monto	Porcentaje
Pagos al día	S/3,744,109	92%
Saldos atrasados	S/330,987	8%
Total	S/4,075,096	100%

Fuente: datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe

Tabla 10

Análisis de créditos - diciembre 2020



Fuente: En base a la tabla 9.

Los resultados encontrados, respecto a los clientes que pagan al día en el año 2020, son un total del 92%, representan un total S/3,744,109. Lo que da entender que la mayoría de clientes si asumen su responsabilidad en el cumplimiento del crédito sumido en un determinado momento, a pesar de situación de crisis sanitaria y económica se ha cumplido con los pagos programados y en algunos casos se ha negociado las fechas. Mientras que, en el nivel de deudas es un 8% siendo un importe de S/330,987 de personas que no han podido pagar a tiempo sus créditos.

Tabla 11*Tipos de créditos*

Producto	Créditos	%
Agropecuario	37	4%
Al toque	190	22%
Aqua Crédito	6	1%
Campaña	3	0%
Contigo Myperu	49	6%
Crece Mujer	26	3%
Crédito Automático	10	1%
Crédito CTS	3	0%
Crédito Fae Mype	30	3%
Crédito Familia	148	17%
Crédito Personal	165	19%
Crédito Pymes	75	9%
Crédito Retorno	31	4%
Crédito Reactiva	2	0%
Compra de deuda	21	2%
Microcrédito	44	5%
Promo Mype	20	2%
Total	860	100%

Fuente: datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe

La financiera de la Caja de Piura ofrece diversos tipos de créditos para personales naturales y para pequeños negocios en la sede de Motupe, entre los principales créditos que ofrecen a sus clientes se tiene a “Al Toque” con 190 que representa un 22% de la cantidad de créditos que ofrece la empresa. Mientras los créditos personales otorgados son a 165 interesados de los cuales representa un 19% y el crédito de familia representa un 17% con 148 clientes que han recibido un crédito. Por lo tanto, se puede el 58% de créditos que ofrece la empresa están en tres tipos de servicios financieros. En consecuencia, la mayor fuerza de la venta de sus productos financieras está en 3 productos.

Tabla 12*Mora pasado los 8 días diciembre del 2020*

Producto	Mora 8 Días	%
De Compra De Deuda	S/ 229,290	64%
Crédito Pymes	S/ 48,826	14%
Al Toque	S/ 22,161	6%
Crédito Personal	S/ 17,962	5%
Agropecuario	S/ 15,300	4%
Microcrédito	S/ 13,624	4%
Crédito Familia	S/ 6,367	2%
Aqua Crédito	S/ 2,455	1%
Crece Mujer	S/ 2,100	1%
Crédito Retorno	S/ 1,657	0%
Campaña	S/ 0	0%
Contigo Myperu	S/ 0	0%
Crédito Automat.	S/ 0	0%
Crédito CTS	S/ 0	0%
Crédito. Fae Mype	S/ 0	0%
Crédito Reactiva	S/ 0	0%
Promo Mype	S/ 0	0%
Total	S/ 359,742	100%

Fuente: datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe

En la tabla 11, se aprecia la cantidad de moras pasados los 8 días, en los diversos productos que ofrece la financiera de Caja Piura en la sede de Motupe, liderando la compra de deuda, está mora no ha sido analizada y gestionada desde su etapa inicial por los profesionales de la empresa, sino ha sido comprada de otra entidades financiera previa evaluación y son los que mantienen mora de más de 8 días en el 2020, representan 64%; luego se tiene crédito Pymes con 14% y crédito “Al Toque” con 5%. Estos créditos tres créditos representa la mayor cantidad de moras para la empresa.

Tabla 13*Análisis de créditos retrasados - diciembre 2020*

Producto	Saldo atrasado	%
Agropecuario	S/ 229,290	69%
Al Toque	S/ 48,826	15%
Aqua Crédito	S/ 20,292	6%
Campaña	S/ 15,300	5%
Contigo Myperu	S/ 13,128	4%
Crece Mujer	S/ 2,100	1%
Crédito Automático	S/ 1,904	1%
Crédito CTS	S/ 147	0%
Crédito Fae Mype	S/ 0	0%
Crédito Familia	S/ 0	0%
Crédito Personal	S/ 0	0%
Crédito Pymes	S/ 0	0%
Crédito Retorno	S/ 0	0%
Crédito Reactiva	S/ 0	0%
De Compra De Deuda	S/ 0	0%
Microcrédito	S/ 0	0%
Promo Mype	S/ 0	0%
Total	S/ 330,987	100%

Fuente: datos proporcionados por el área de contabilidad de Caja Piura Sede Motupe

En el análisis de los tipos de créditos de la cartera de clientes de la financiera de la Caja Piura, se puede apreciar un 69% que tiene deuda atrasada es el sector agropecuario que representa un cantidad de S/ 229,290, otro de los créditos es la denominada “Al Toque” S/ 48,826 representa un 15% y Aqua crédito S/ 20,292 que representa un 6% y los campaña es S/ 15,300 con 5% que en totalidad representa 85% de total de la morosidad que se ha tenido en el año 2022, conllevando que la empresa busque alternativas o negociación con los clientes para que puedan pagar los clientes y ponerse al día.

Se aplicó una entrevista a la muestra del estudio, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

Tabla 14

Entrevista aplicada a personal administrativo

Variable dependiente: Morosidad	
Ítems	Respuesta
<p>1. ¿Cuál sería la principal causa por la que el cliente no cumple con sus obligaciones en las fechas establecidas?</p>	<p>Administrador: Algunos de nuestros clientes sacan créditos para capital de trabajo e invertir en su negocio, pero al momento de que reciben el dinero, no le dan al dinero el destino con que se dio el crédito, lo que hace que su negocio no se abastezca para pagar sus obligaciones financieras.</p> <p>Sub jefe de crédito: Hay clientes que cuentan con negocios y experiencia, pero algunos deciden por invertir en otros negocios con el único propósito de seguir creciendo, pero hay veces que la competencia les juega en contra y decaen en su nuevo negocio y se ven en la obligación de cancelar sus deudas con su negocio donde no se invirtió el dinero.</p> <p>Asesor de finanzas: Una mala evaluación sería una de las principales causas por la que los clientes no cancelan los créditos que se les otorga.</p>
<p>Análisis: Analizando las respuestas de cada colaborador se puede ver que los clientes no invierten el dinero para lo que lo solicitan, dándole otro destino lo que hace que los clientes no estén siendo asesorados al momento de recibir el dinero.</p>	
<p>2. ¿Qué estrategias emplearías para poder hacer que los clientes cumplan con las fechas acordadas?</p>	<p>Administrador: Se realizan cobranza en grupo también que los asesores de finanzas empresariales visiten a sus clientes una vez al mes y les puedan orientar que eviten endeudarse, si sus negocios no están en la capacidad de asumir más obligaciones financieras.</p> <p>Sub Jefe de Crédito: Informarle al cliente las desventajas que va tener si no paga sus cuotas en las fechas establecidas</p> <p>Asesor de Finanzas: Por el alto número de clientes que maneja cada asesor no se da el tiempo de poder visitar a</p>

cada cliente, es por ello que no se cuenta con estrategias que puedan ayudar a mejorar la cobranza.

Análisis: Se puede observar que los colaboradores manejan sus estrategias para sus clientes, pero no lo ponen en práctica debido al alto número de clientes que manejan.

3. ¿Cómo poder reducir el número de clientes morosos despreocupados que ya se encuentran en la cartera?
- Administrador:** Una de las técnicas que se podría emplear para saber si es que tiene la capacidad de asumir la deuda, podría ser preguntándole que es lo que le motiva al cliente poder sacar un préstamo y cuales son motivos por las que cumplirían con sus obligaciones en las fechas acordadas.
- Sub jefe de crédito:** Se tiene clientes que cancelan sus créditos en su totalidad, pero con un récord de pago malo, se podría reducir el número de clientes morosos no renovando aquellos clientes que no cancelan en las fechas acordadas, se va reducir el número de clientes, pero promocionando se puede recuperar y limpiar la cartera con clientes puntuales.

Análisis. Utilizan técnicas, pero no de forma continua lo que hace que algunos clientes no cumplan con los requisitos establecidos.

4. ¿Cómo reduciría el número de clientes morosos que se encuentran con una mora mayor a 8 días?
- Administrador:** Visita constantemente ya sea individual o en grupo, también con el área legal dejando cartas notariales, con el fin de que el cliente se sienta presionado y pague su obligación que asumió.
- Sub jefe de crédito:** La única manera de poder reducir el número de clientes morosos es visitándolos y presionándolos para que se pongan al día con sus créditos.
5. ¿Qué estrategias utilizaría para que un cliente teniendo la voluntad de pago cumplan con sus obligaciones?
- Administrador:** realizar la cobranza un día antes para hacerle recordar su fecha de pago, eso hará que el cliente recuerde que tiene una obligación con nosotros como entidad.
- Sub jefe de crédito:** un mensaje de felicitación por el pago puntual de sus cuotas con caja Piura.
6. ¿si se tiene clientes puntuales de qué manera se les incentivaría para que continúen con la
- Administrador:** Seria dejándoles cartas de felicitación, llamada de felicitación por su pago puntual, visitando a los clientes y decirles que cuentan con créditos pre aprobados con una tasa de interés cómoda para que no se vayan a la competencia, que el cliente sienta que sus asesores se encuentran pendientes de ellos.

-
- misma cultura de pago?
- Sub jefe de Crédito:** Haciéndoles recordar que como clientes puntuales de caja Piura cuentan con créditos pre aprobados y que pueden disponer del crédito en ocasiones que ellos crean convenientes.
- Administrador:** Algunos clientes que quieren cumplir con sus obligaciones en las fechas establecidas y tienen inconvenientes es porque se encuentran a una cierta distancia retirada de la ciudad, y es entendible que se retrasen como mínimo un día, pero también es responsabilidad del asesor hacerle recordar antes de la fecha indicada.
7. ¿Cuáles son los inconvenientes circunstanciales que se presentan que evitan el pago oportuno de los clientes?
- Sub jefe de crédito:** Algunos clientes que cuentan con negocios de venta de abarrotes dan su mercadería al crédito, y sus clientes no cancelan sus cuentas o facturas en las fechas que se acuerda.
8. ¿cuáles son las vías de documentación que se emplean para que los clientes no olviden su compromiso de pago?
- Administrador:** Se capacita al personal para que visiten a los clientes con cartas de cobranza.
- Sub jefe de Crédito:** los asesores no llaman a sus clientes haciéndole recordar su fecha de pago, es por eso que se tiene clientes que no cancelan a la fecha.
9. ¿Para evitar que más clientes entren en morosidad cual es el factor más importante que se debería tomar en cuenta?
- Administrador:** Uno de los factores más importantes sería considerar una buena evaluación como por ejemplo reflejar los verdaderos costos, evaluar muy bien la unidad económica familiar que es lo más importante ya que tenemos clientes que sus unidades económicas familiares es considerable ya que tienen hijos estudiando en colegios privados y universidades privadas y eso demanda de gastos para un cliente.
- Sub jefe de crédito:** Una Buena evaluación evitara tener más clientes en mora.
-

Fuente: Entrevista aplicada al personal administrativo de la Caja Piura sede Motupe

Análisis: para poder mejorar el pago puntual en los clientes de La Caja Piura Agencia Motupe, sería tener una mejor comunicación con los clientes, se debe realizar un seguimiento a los clientes después de haberle otorgado el crédito y verificar que se haya invertido el dinero para lo que se solicitó ya que algunos clientes derivan el dinero para otros fines que no está relacionado en el negocio.

También sería poder mejorar las garantías ya que no es igual otorgar un crédito a una persona que tiene un inmueble con título de posesión a que otorgar un crédito a una persona que tiene su inmueble inscrito en RR.PP en caso de caer en mora un cliente que tiene su inmueble inscrito en RR.PP sería más factible poder recuperar el crédito, ya que la caja Piura cuenta con un gran número de abogados y estos podrían realizar el embargo del inmueble, pero que pasa con los clientes que solo tienen certificados de posesión comunal, a ellos solo se le puede cobrar con visitas constantes por el área de créditos y recuperaciones, al momento de otorgar un crédito mejorarlo con avales para una mejor cobranza.

Reunir a todo el personal con la finalidad de hacerles recordad que realicen a diario una llamada, un mensaje o una visita a sus clientes de no hacerlo ellos deben responder y dar una explicación del motivo porque no pagan los clientes.

3.1.1.1. Análisis documental de cada Asesor:

Cartera de asesores de Finanzas

Se puede analizar que los asesores de finanzas cuentan con un saldo significativo en mora S/ 1,674,695,00 en total; estos hallazgos han sido detectado en toda la agencia, donde un promedio de mora 3.7893%, esto se debe a que hay una mala evaluación por parte de los asesores y no se tiene estrategias que ayuden un adecuado diagnóstico de la personas que tienen capacidad de pago ante un crédito.

Lista de clientes en Mora Pyme y Agrícola

Como se puede observar en la cartera de este asesor el saldo atrasado es S/ 101,818.64 y el total de los créditos desembolsados suman S/226,830.00 esto quiere decir que por cada crédito otorgado el 50% del crédito se va a mora, incluso se tienen clientes que nunca cancelaron ni su primera cuota, el saldo de la cartera PYME 80-01 es de S/25,476.65 es mucho menor que el saldo en mora de la cartera AGRICOLA S/ 76,288.94. En mora haciendo un total de 3 clientes con un saldo de S/9265.85, los créditos más afectados son los créditos PYME con un saldo de S/244,253.75.

3.1.2. Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque

Tabla 15

Continuación de la entrevista al personal administrativo

Variable dependiente: Morosidad	
Ítems	Respuesta
<p>10. ¿Qué requisitos se toman en cuenta para realizar una cobranza personal?</p>	<p>Administrador: Uno de los requisitos que se toman en cuenta es que el cliente no se encuentre con más de 8 días de mora solamente la visita la realiza el asesor con la finalidad de hacerle recordar el pago de su cuota.</p> <p>Sub jefe de crédito: que el cliente no tenga más de 8 días de mora.</p>
Análisis:	
<p>11. ¿En qué condiciones se consideran a los intermediarios para la ejecución de una cobranza?</p>	<p>Administrador: Cuando se tienen créditos que se encuentran con mora mayor a 30 días y cuentan con garantías inscritas a favor de caja Piura, la visita se realiza con el área legal dejándole al cliente su carta notarial, de no acercarse el cliente en los tiempos que se le indica se pasara al área legal hasta llegar al embargo ya sea de bien mueble o inmueble.</p> <p>Sub Jefe de Crédito: cuando el cliente se niega pagar su cuota en los plazos que le da el asesor de finanzas.</p>
Análisis: con las respuestas obtenidas por los colaboradores, se puede apreciar que no cuentan con una persona encargada que se encargue netamente de ver aquellos clientes que se encuentren con créditos vencidos.	
<p>12. ¿De qué manera mejoraría la cobranza que realizan los AFE a</p>	<p>Administrador: Para clientes que ya tienen créditos vencidos y hasta sobre vencidos sería llegando a acuerdos de pago con la finalidad de condonar intereses y poder recuperar el capital, esto con la finalidad de</p>

los clientes poder reducir el saldo de la cartera morosa y saldo morosos? vencido.

Sub jefe de crédito: visitar a los clientes sin los asesores y realizarles algunas preguntas acerca del motivo de la demora del pago de su deuda y así poder detectar aquellos créditos que son otorgados sin tener capacidad de pago los clientes

Análisis. se puede analizar que existen créditos que no son verificados por los jefes de créditos y trae como consecuencia que algunos clientes no estén a la altura de otorgarle un crédito.

13. ¿Cómo influye la llamada telefónica o correo electrónico realizadas a los clientes para el pago oportuno de sus compromisos de pago?

Administrador: Cuando el asesor le realiza una llamada a su cliente el cliente ya sabe que tiene un compromiso que asumir, y buscan la manera de poder realizar su pago, una llamada o un correo electrónico hace que el cliente recuerde que tiene obligaciones que cumplir, puede que el cliente tenga otras obligaciones con otras entidades, pero basta con se le haga recordar con un mensaje, correo o llamada el cliente solo estará pendiente de quien le hizo recordar para que realice su pago, pero en nuestra agencia debido al alto número de clientes que maneja cada asesor no le hace recordar a todos los clientes, por lo que sería bueno contar con una persona encargada de hacerle recordad a los clientes sus obligaciones financieras

Análisis. se puede observar que los asesores no realizan ese tipo de estrategias debido al alto número de clientes que manejan, por lo que sugiere la contratación de una persona encargada de estar pendiente del vencimiento de las cuotas de cada cliente.

14. ¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?

Administrador: La caja Piura, así como cuenta con un gran número de asesores que otorgan créditos también cuenta con personal capacitado que se dedican netamente al área de cobranza (área de recuperaciones) y han recuperado un saldo significativo a través de este tipo de cobranza, así como también con un fondo llamado FECMAC

Sub jefe de crédito: La Ciudad de Motupe cuenta con diferentes agentes donde todos los clientes pueden realizar el pago de sus cuotas ya que algunos clientes

no pueden realizar los pagos en la agencia principal y lo realizan en cualquier agente, agencia Motupe cuenta con un cajero automático donde los clientes pueden realizar el pago de sus créditos vencidos cajero principal que cuenta la caja Piura.

Análisis. Se puede decir que, si la agencia Motupe cuenta con cajeros para el pago de cuotas de créditos, los clientes no tienen el conocimiento para poder realizar sus pagos a través de cajeros automáticos, lo que se recomienda brindarles charlas o asesorar a cada cliente facilitando el manejo de cajeros.

15. ¿Cuáles son las políticas de cobranza para los créditos vencidos?

Administrador: Se cuenta con diferentes tipos de crédito vencidos para créditos vencidos menores a 8 días la visita la realiza el Asesor de Finanzas con su carta de cuota vencida y para créditos mayores a 30 días se visitan con el área legal y su carta notarial.

Sub jefe de Crédito: Al cliente se le debe cobrar con respeto y saber el motivo del porque no está cancelando sus cuotas en las fechas indicadas, y tratar de darle solución a su problema.

Análisis. Se puede observar que no se cuenta con una persona encargada que visite o llame a los clientes desde el primer día del vencimiento de su cuota.

16. ¿Para clientes que ya cuentan con créditos sobre vencidos y sin garantías serias estrategias para poder recuperarlos?

Administrador: se cuenta con diferentes promociones que son exclusivamente para créditos sobre vencidos una de ellas sería llegar a un acuerdo con los clientes y que se cancele la capital y condonar intereses con la finalidad de poder recuperar el capital prestado.

Sub jefe de crédito: una de las estrategias sería llegar a acuerdos con los clientes para que cancelen mensualmente su voluntad, con la finalidad de poder reducir su deuda.

Asesor de Finanzas: Nosotros como asesores lo que hacemos es llegar a un acuerdo con los clientes, y para créditos sobre vencidos se realiza un informe para el pago total de la deuda y condonación de intereses.

Análisis. Se puede observar que los asesores de créditos al momento de dar un crédito no toman en cuenta que los créditos por más pequeños que sean deben de estar respaldado por una garantía ya sea bien mueble o inmueble, es por ello que cuando un crédito cae en mora y al no tener garantías realizables se ven en la necesidad de llegar a acuerdos de pago ocasionando pérdidas en la empresa.

17. ¿En qué condición se debería enviar un crédito a cobranza judicial?

Administrador: Para créditos que cuentan con mora mayor a 45 días y tengan garantías inscritas o con hipoteca o prenda a favor de Caja Piura se debería enviar al área legal con la finalidad de poder enviar cartas notariales a los clientes caso contrario realizar el embargo del bien ya sea Mueble o Inmueble.

Sub jefe de Crédito: Se debe enviar cuando un cliente se niega a realizar el pago de su deuda y este tenga garantías realizables.

Asesor de Finanzas: Cuando los clientes se niegan al pago de su deuda y se tiene garantías realizables a favor nuestro, la salida más rápida es enviarla a judicial para su respectivo embargo.

Análisis. Como se aprecia en las respuestas que nos brindaron los colaboradores, un crédito debería enviarse a judicial cuando tiene más de 45 días de atraso, pero es aquí donde se necesita de una persona que esté pendiente netamente de los créditos vencidos ya que un crédito en el área legal demanda de tiempo y gastos.

18. ¿Cuál sería más beneficioso para la caja Piura, enviar un crédito a cobranza judicial o refinanciar la deuda a un largo plazo?

Administrador: En caso de cliente de montos considerables como por ejemplo de S/ 10,000.00, la rápida recuperación sería enviando al área legal, ya aquellos clientes pueden tener garantías realizables y sería más rápido el embargo, la refinanciación es buena cuando tienes la seguridad de que un cliente te va cancelar puntual y dentro de 6 meses pagando cero días de mora estar calificado con una calificación 100% normal.

Sub jefe de crédito: La refinanciación no es buena para caja Piura debido a que la mayoría de clientes realizan acuerdos de pago para poder realizar una refinanciación y no cumplen en las fechas indicadas empeorando la situación del cliente y ocasionando provisiones dependiendo la calificación que tenga el cliente en el sistema financiero.

Asesor de Finanzas: Para nosotros como asesores no es bueno refinanciar una deuda a un cliente debido a que tenemos ventajas y desventajas. Si se refinancia la deuda puede que el cliente pague sus cuotas con atrasos y se incrementa la tasa de alto riesgo y si no refinancia se debería de enviar al área legal, realizar una refinanciación es riesgoso debido a que la mayoría de

clientes no cumple con el pago en las fechas acordadas y sigue subiendo el nivel de morosidad, pero también existen clientes que cumplen con el pago en las fechas acordadas y dentro de 6 meses pasan a la cartera normal y salen de la mora de alto riesgo.

Análisis: Al analizar las respuestas que obtuvimos por parte de los colaboradores, nos dicen que lo más beneficioso sería enviar un crédito a cobranza es por ello que aquí también es necesario que para poder enviar un crédito a cobranza judicial se debe haber agotado todas las vías de cobranza por parte de la persona que estaría encargada netamente en la cobranza.

19. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de una cobranza extrajudicial?

Administrador: Uno de los factores más importantes sería considerar una buena evaluación como por ejemplo reflejar los verdaderos costos, evaluar muy bien la unidad económica familiar que es lo más importante ya que tenemos clientes que sus unidades económicas familiares es considerable ya que tienen hijos estudiando en colegios privados y universidades privadas y eso demanda de gastos para un cliente.

Sub jefe de crédito: Una cobranza extrajudicial es favorable para la caja Piura ya que los créditos se recuperan de una manera más rápida y hace que la mora en la agencia pueda disminuir.

Asesor de Finanzas: Para nosotros como asesores la cobranza extrajudicial nos ayuda mucho debido a que los créditos se recuperan en un corto tiempo y nuestras carteras reducen el índice de morosidad.

Análisis: se puede apreciar que la cobranza extrajudicial tiene sus ventajas y desventajas es por ello que se deberían usar otras estrategias para los clientes puedan cancelar sus deudas estando en la cartera de los asesores y no llegar a la extremidad de pasar al área legal, es aquí donde serán utilizadas las estrategias de cobranza.

3.1.3. Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la caja Piura agencia Motupe

Con los resultados conseguidos a través de la entrevista pudo determinarse que la Caja Piura Agencia Motupe se encuentra atravesando algunas deficiencias y declive en su rentabilidad y liquidez debido a su alto índice de morosidad que se tiene por parte de sus clientes. Si bien se conoce que la unidad de riesgo en la disminución de

la morosidad desempeña un papel de suma importancia, puesto que contribuye a la toma de decisiones al otorgar una cantidad de dinero en préstamo.

Por lo tanto, se considera de gran relevancia que la Caja Piura Agencia Motupe implemente estrategias de cobranza, como por decir un gestor de cobranza estable, asimismo, que exista un cobrador que se desempeñe perennemente sus funciones, de igual manera que se realicen llamadas telefónicas durante los días de las cobranzas, que se incremente las capacitaciones e instrucciones, ejecutar llamadas telefónicas que les haga posible a los clientes recordar sus fechas de pago y del mismo modo cuando estas hayan sido vencidas, por otro lado, debería la agencia llevar a cabo un seguimiento diario, realizar visitas y de esta forma conocer las razones de atraso en los pagos de las cuotas, otra de las estrategias que puede implementar serían los mensajes de texto para hacer recordar a los clientes las fechas de pago.

Situación que es contrastada con una investigación realizada por Herrera (2017) donde en su estudio titulado Propuesta De Estrategias De Recuperación De Créditos Para Reducir Índice De Morosidad De La Financiera Credinka S.A., Chota – 2016, concluye que se debe tener un personal adecuado en el área de seguimiento y monitoreo, mediante visitas sorpresa con la finalidad de que los créditos que se otorguen tengan el uso adecuado, informar al área correspondiente con la finalidad de decisiones en mejora.

3.2 Discusión de resultados

Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque, los resultados obtenidos determinaron que los productos que tienen mayor cantidad de morosidad, de acuerdo a los datos proporcionados por área de contabilidad de Caja Piura, es el Crédito Pymes quien tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, siendo una de las causas de que la mayoría de Pymes que adeudan está relacionado al clima político que se presenta en la actualidad, con referencia al análisis de pagos al día y de morosos se obtuvo que se tiene una importante tasa de morosidad, ya que, el nivel de morosidad asciende a un 10% haciendo un aproximado de un millón de soles, entonces, por el grado que

representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa y también del beneficio que pudieron haber obtenido los colaboradores de Caja Piura. Otro de los resultados que pudo obtenerse con respecto a los saldos atrasados de morosidad en la caja Piura Agencia Motupe es que los emprendedores tienen ciertas deficiencias para hacer frente a sus pagos, lo cual termina perjudicando de manera directa a la financiera.

Con relación a la entrevista al personal de la entidad financiera pudo rescatarse que uno de las causas principales del incumplimiento de sus pagos es que los clientes no utilizan el dinero para lo que es solicitud, sino que le dan otro destino muy diferente, por lo mismo que, consideran necesario implementar estrategias que contribuyan a reducir la cantidad de morosos en la entidad. Por lo tanto, se determina que para mejorar el pago puntual de los clientes es necesario que se mejore la comunicación entre entidad y cliente, a través de un seguimiento y verificación que el crédito otorgado está siendo utilizado según su solicitud, por otro lado, el personal considera de gran relevancia que el personal continuamente recuerde a sus clientes acerca de sus fechas de pago y de sus cuotas vencidas de ser el caso.

Dichos resultados contrastan con la investigación realizada por Herrera (2017) donde concluye que se debe tener un personal adecuado en el área de seguimiento y monitoreo, mediante visitas sorpresivas con la finalidad de que los créditos que se otorguen tengan el uso adecuado, informar al área correspondiente con la finalidad de decisiones en mejora.

Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque, los resultados obtenidos determinaron según la entrevista realizada por el investigador que la agencia realiza créditos los cuales no suelen ser verificados por los jefes de créditos y, por lo tanto, se ocasiona que el índice de la morosidad se incremente, puesto que, muchas veces se brinda crédito a clientes los cuales no son responsables y no podrán cancelar sus cuotas. Otro de los resultados que pudo obtenerse fue que, los asesores no llevan a cabo ningún tipo de estrategias de cobranza debido al alto número de clientes que manejan, lo cual sería de gran conveniencia para la agencia la contratación de un personal que

se encargue únicamente de la verificación del vencimiento de las cuotas. Con respecto a los centros de recaudación de cobranzas se obtuvo que, la gran mayoría de clientes desconoce que el pago de sus cuotas puede realizarlos a través de cajeros automáticos, de esta manera facilitándole todo el proceso de acercarse a la misma agencia y realizar largas cola, por lo que sería de gran ayuda comunicar a todos los clientes al momento de ser otorgado el crédito las diferentes formas que cuenta para que pueda realizar la cancelación de sus cuotas. Acerca de la política de cobranzas, se obtuvo que no se cuenta un personal que realice las visitas o llamadas a los clientes desde el primer vencimiento de sus cuotas. Con referencia a los clientes que ya cuentan con créditos vencidos y sin garantías, se obtuvo que los asesores de créditos al momento de dar un crédito no toman en cuenta que los créditos por más pequeños que sean deben de estar respaldado por una garantía ya sea bien mueble o inmueble.

Dichos resultados pueden contrastarse con el estudio realizado por Chongo (2018) donde sus resultados determinaron que la falta de un plan de control contribuiría mucho para verificar el nivel de morosidad y hacer la cobranza respectiva, esta falta de control aumenta las personas con deudas que afectan al nivel de ingresos y reduciendo la liquidez de la financiera. Por lo que concluyo que, es necesario implementar estrategias de capacitación antes de otorgar un crédito y acciones correctivas para mejorar las cobranzas, también se define acciones para orientar y capacitar a los clientes en el manejo de sus finanzas.

Por otro lado, Ramírez (2016) en su estudio concluye que la empresa necesita implementar el diseño de un modelo que conlleve a ejecutar las cobranzas, mediante un plan estructura ofreciendo facilidades como descuentos, exoneración de multa e interés por retrasos y conlleve a la mejora de las finanzas de la empresa.

Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la caja Piura agencia Motupe, según los resultados anteriores pudo determinarse que la Entidad requiere de estrategias que contribuyan a reducir su índice de morosidad, este tipo de estrategias lograran que existan mejoras en la Caja Piura y evitarán que sigan teniéndose más perdidas en la recaudación de sus cuotas por sus créditos otorgados a clientes que no han sido bien calificados por sus asesores.

Tal resultado se contrasto con el estudio realizado por Alarcón (2016) donde concluye que es necesario principalmente que los asesores realicen evaluaciones a sus clientes para saber si estos podrán realizar sus pagos con la finalidad de evitar que estos tengan dificultades al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, además, de que dichas estrategias implementadas, ayudaran a llevar un mejor control y supervisión de sus clientes y el pago o atraso de sus cuotas crediticias. Asimismo, Contreras (2016) en su investigación en la Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo concluyó que esta cuenta con estrategias de cobranza deficientes las cuales se centran en una sola área, las cuales el personal tiene que realizar sus créditos y cobranzas a la misma vez, por lo que se debe contratar personal especializado para el área de cobranza y el personal de créditos se encargue solo de las ventas.

3.3 Aporte científico (propuesta de investigación)

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE

3.3.1. Planteamiento del problema

La morosidad es un problema de gran riesgo para la Caja Piura Agencia Motupe, y para todas las entidades bancarias, ya que en los últimos años está impactando negativamente el estado económico y financiero, por lo que no se alcanzan los beneficios y resultados que la empresa desea acorde los propósitos establecidos por la gerencia.

La Caja Piura Agencia Motupe ha estado tratando de reducir los riesgos funcionales que puedan tener lugar en la concesión de un crédito a los clientes. Toda entidad financiera está interesada en implementar disposiciones para resguardar sus recursos ante una ineficiente utilización o una estafa, pues hay diversas causas y peligros que pueden perjudicar la rentabilidad. El riesgo constituye una amenaza para alcanzar la finalidad del negocio.

Esta entidad ha estado experimentando problemas debido a la morosidad que están poniendo en peligro el logro de sus propósitos. El gerente menciona que el indicador de morosidad ha aumentado en los últimos meses por lo que se han empleado estrategias para recuperar esos créditos, lo que incrementa el costo de recuperación, a pesar de ello, estos métodos por lo general solo empeoran la situación con los usuarios que en algunas ocasiones han llegado a ataques verbales. Es fundamental hacer notar que la misión de la entidad es fomentar la inclusión financiera, por lo que se incluye como clientes a comerciantes minoristas que principalmente se encuentran en un régimen informal ya que en este sector se hallan una rentabilidad mayor por la gestión de tasas, esto complica el rigor del proceso crediticio al ser concedidos de forma rápida y conveniente. Por estas razones existe la necesidad de llevar a cabo este estudio que nos permita establecer cuáles son las estrategias crediticias más eficaces en la prevención del riesgo crediticio y la reducción del nivel

de morosidad que presenta la Caja Piura, proporcionando de esta forma datos importantes para su mejor manejo

El estudio y valoración de estos factores es muy relevante pues involucra un adecuado examen crediticio antes de la concesión de un préstamo para que garantizar que este sea saldado a tiempo, consiguiendo de esa manera una cartera productiva de clientes; esto es lo que cualquier entidad bancaria procura para lograr resultados económicos satisfactorios con una alta rentabilidad.

3.3.2. Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe

3.3.3. Justificación

El presente proyecto se justifica por el grado de importancia que tiene el plantear y poner en marcha estrategias de cobranza que sean empleadas como instrumentos de una adecuada gestión del personal de la sección de créditos para un mejorar en la toma de decisiones y reducir el indicador de morosidad que se tiene en la actualidad. El principal objetivo es prever el riesgo crediticio que existe al conceder préstamos mediante la ejecución de un análisis de las causas que influyen en la morosidad.

3.3.4. Presentación de la empresa

Esta empresa de la Caja Piura se constituye el 7 de noviembre del 1981. Iniciando sus operaciones el 4 de enero del siguiente año; esta es una organización pública de derecho privado, donde todas sus acciones pertenecen a la entidad Municipal de Piura. Conllevando a definir objetivos de Caja Piura, buscan facilitar el acceso al crédito, al financiamiento de los sectores que necesitan tener un acceso a un crédito que ayude a crear pequeñas, medianas empresas que contribuyan al crecimiento del país; y los créditos personales para fines que las personas deseen. En los últimos años, la empresa de la Caja Piura, ha tenido una expansión de sus servicios financieros llegando a posicionarse y ser competitiva y diversas regiones del Perú. Lo que ha conllevado a lograr una rentabilidad esperada, a pesar que ha existido un incremento

de mora; pero su estructura empresarial robusta a permitido obtener buenos resultados.

La financiera cuenta con los siguientes aspectos como parte de sus planificación estratégica:

Visión: Ser líderes en servicios financieros, siendo accesibles y de calidad para el cliente.

Misión: Impulsamos la inclusión financiera para mejorar la calidad de vida de los clientes

Valores: Los valores que se han considerado en la CMAC PIURA S.A.C. son los que detallan a continuación:

Desarrollo Humano: En esta empresa se busca trabajar de manera amena, coordinada buscando el desarrollo como personas humanas, considerando el respeto y generando confianza en la relaciones personales tanto en el interior y fuera de la organización.

Innovación: Cada uno de los integrantes de la empresa, asume un reto de trabajar de acuerdo a sus obligaciones y responsabilidades y de manera activa y proactiva; pero a la vez buscando generar valor para el cliente mediante procesos innovadores en el servicio y atención con agilidad y rapidez.

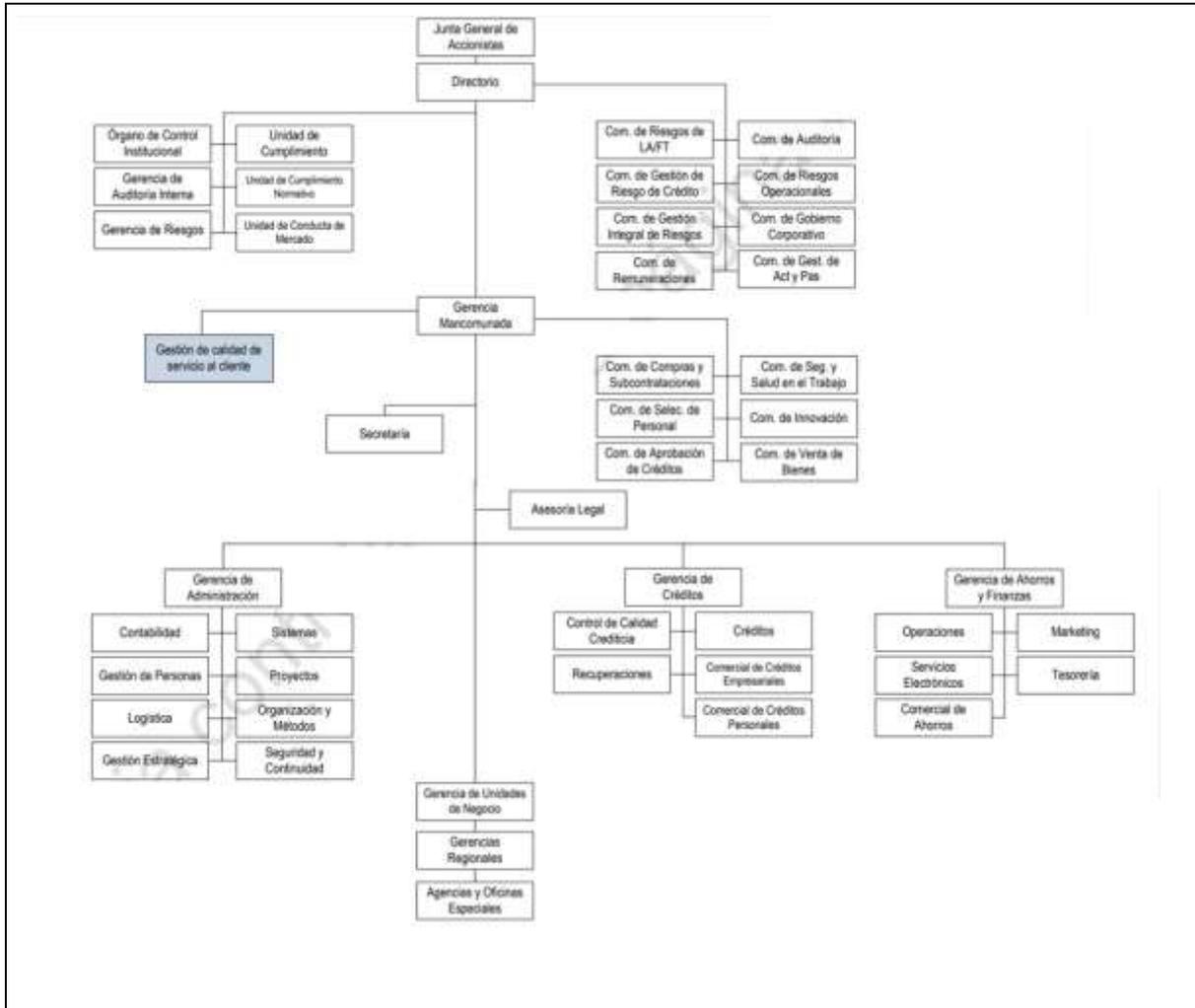
Transparencia: En esta empresa se asume, la posibilidad de ofrecer servicios financieros, para ello, la empresa define políticas de trabajo donde cada trabajador está capacitado y orientado como se aplicas las políticas y normas de la empresa, entonces el trabajo se ejecuta de manera transparente.

Orientación al cliente: La razón de una empresa es ofrecer un buen servicio para cada cliente, que acude por un servicio financiero, donde se ofrece un trato personalizado, buscando satisfacer y cumplir sus expectativas.

3.3.5. Organigrama de la Caja Piura

Figura 5

Organigrama estructural de la Caja Piura



3.3.6. Estrategias a implementar

Tabla 16

Estrategia: Mejorar la evaluación antes de otorgar créditos

Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Funcionarios altamente capacitados	Implementar talleres de capacitación para funcionarios de créditos en base al análisis de la capacidad y voluntad de pago de los clientes	Gerencia de créditos	2 meses	S/ 100.00
Analistas capacitados y evaluados	Llevar a cabo una evaluación de los diferentes analistas de la entidad y preparar un proceso de instrucción para sus analistas tanto de los que poseen experiencia y de los que no	Gerente de créditos Área de recursos humanos	2 meses	S/ 100.00
Disminuir en un 40% de la cartera sobre endeudamiento auditada	Realizar auditorías de la cartera de sus clientes con deficiencias de sobre endeudamiento	Jefes de cobranza	1 mes	S/ 00.00
Total				S/ 200.00

Tabla 17*Estrategia: Cobros por medio de correo o postal*

Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Disminuir el índice de morosidad	Revisar cada analista la fecha de pagos de cada uno de sus clientes, asimismo, realizar y enviar correos 2 días de vencer sus cuotas a cada uno de sus clientes.	Jefe de cobranza	1 mes	S/ 100
Seguimiento del cliente	Realizar un seguimiento continuo de los pagos que vienen realizando sus clientes y si estos han tenido alguna deficiencia en algún mes y averiguar los motivos o razones.	Área de negocios Asesores	1 mes	S/ 100
Mantener informado al cliente	Es necesario que se realice correos donde informe a sus clientes acerca de los pagos que viene realizando, cuantas cuotas le falta, cuanto ha disminuido su deuda o cuanto es que ha incrementado por falta de cancelación y las consecuencias que le pueden traer.	Área de servicios electrónicos	1 mes	S/ 100
Total				S/ 300

Tabla 18*Estrategia: Centros de recaudación*

Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Incrementar el pago de cuotas	Realizar convenios con agentes de otros bancos para que los clientes a treves de un código puedan cancelar la cuota de su crédito. Ejecutar recibos de cobranzas especiales por el área de cobranzas	Asesores de negocios Gerencia	Todos los meses	S/ 200
Identificar fácilmente los abonos realizados por sus clientes	Evaluación de los clientes que hacen mayor uso de estos agentes Realizar un análisis mensual de los pagos realizados a través de cajeros o agentes. Determinar cuánto es la totalidad de los abonos que se hacen a través de los centros de recaudación.	Sistemas	Todos los meses	S/ 100
Incrementar el uso de canales disponibles para obtener un mayor cumplimiento de los pagos	Diseñar y elaborar boletines donde el cliente pueda tener conocimiento de los canales que Caja Piura cuenta para el pago de cuotas. Brindar información necesaria a sus clientes sobre el uso y manejo de los canales disponibles de pagos.	Asesores Administración	2 meses	
Total				S/ 300

Tabla 19*Estrategia: Emitir reportes diarios de clientes morosos*

Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Un mayor control de los créditos otorgados	Fortificar el sistema de supervisión y control de crédito, referente a control de mora diaria y al cumplimiento de normas políticas del crédito de la Caja Piura. Hacer de conocimientos a los asesores acerca de sus clientes morosos y tomar las acciones necesarias.	Gerencia de créditos	Mensual	S/ 100
Analistas capacitados en la evaluación de clientes para el otorgamiento de los créditos	Realizar capacitaciones para los analistas acerca de las normas y políticas de créditos para disminuir la cantidad de créditos morosos. Determinar los temas y el material didáctico a utilizar para hacer más entretenida y amena la capacitación de los colaboradores Realizar una campaña de premios para aquellos analistas o colaboradores que sean disciplinados en el cumplimiento de las normas y políticas, además de los procesos de créditos de la Caja Piura.	Área de recursos humanos Administración	3 meses	S/ 600
Satisfacción laboral y la correcta evaluación para los créditos		Área de Recursos Humanos	Mensual	200
Total				S/ 900

Tabla 20*Estrategia: Orientación y capacitaciones a clientes*

Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Educar a los clientes sobre características del crédito, costos y gastos de cobranza	Previo al desembolso de crédito, caja Piura deberá instruir a su cliente acerca de lo que es acceder a un crédito, el funcionamiento de este, los beneficios que obtendrá por realizar el pago puntual de sus cuotas y el entendimiento del cronograma, como del mismo modo de los medios y formas que cuenta disponible para poder realizarlos.	Analista Asesores	Cada crédito otorgado	S/ 100
Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas	Involucramiento de los clientes en el cronograma de sus fechas de pago para que estén sean mutuamente favorables, logrando así el incremento de la probabilidad de pago. Pero estos días necesitan coincidir con los días de mayor ingreso o liquidez del negocio, pero también necesitan estar lejos del pago de otras obligaciones del cliente.	Asesores de negocios	Cada crédito otorgado	S/ 100
Utilizar el Refuerzo Positivo	La entidad financiera necesitara definir aquellos clientes que vienen realizando el pago de sus cuotas al día, donde se les brindara un reconocimiento o una premiación, incluso ofreciéndoles créditos inmediatos con montos mayores, tasas preferenciales, certificados de puntualidad de pagos e incluso ofrecerles entretenimiento y obsequios.	Asesores de negocios Gerencia de Créditos	1 mes	S/ 100
Total				S/ 300

Tabla 21*Estrategia: Fomentar la alta productividad en el área de cobranza*

Metas	Actividades	Responsable	Periodo	Presupuesto
Procedimiento Adecuado para la Cobranza	Definir los aspectos positivos y negativos de los procedimientos de cobranza en Caja Piura, asimismo, deberá determinarse qué medidas tomar para lograr el pago de las cuotas atrasadas de los clientes morosos. La entidad financiera deberá crear una unidad interna que contribuya a las cobranzas de las deudas. Controlar y supervisar el procedimiento de las cobranzas hechas por el personal a cargo.	Gerencia de créditos Área de cobranza	6 meses	S/ 100
Selección y Capacitación el Personal	Definir una unidad de call center que logre contactar al cliente, donde pueda hacerle recordar de las fechas de pago, sus cuotas vencidas como de los intereses a cobrar por pagos retrasados. Preparar a los trabajadores en métodos y tácticas fundamentadas en los argumentos usuales de un usuario moroso, gestión de personalidades complicadas, categorías de deudores, pautas y lenguaje para la interacción con el usuario, negociación, rasgos de un usuario deudor, también el total entendimiento y uso de los instrumentos de cobro y la comprensión del área jurídica.	Área de recursos humanos Área de cobranzas	3 meses	S/ 100
Personal incentivado	Incrementar un sistema de incentivos para todo el personal de cobranza, que de acuerdo a las circunstancias pueden ser tanto monetarios como no monetarios. Esta estructura de incentivos hará posible optimizar el efecto de las labores de cobranza y dirigirá a un entorno de competición sano. Servirse de indicadores como medidas de pronta alarma para señalar posibles casos de morosidad desde el inicio. Determinar que los objetivos e indicadores de medición sean claros y neutrales.	Área de cobranzas Asesores de negocios	1 mes	S/ 100
Total Inversión total				S/ 300 S/ 2300

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se logró identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura en el cual los productos que tienen mayor cantidad de morosidad es el Crédito Pymes quien tiene el más alto nivel de morosidad, con S/843,226, siendo una de las causas de que la mayoría de Pymes que adeudan está relacionado al clima político que se presenta en la actualidad, asimismo se evidencio que el nivel de morosidad asciende a un 10% haciendo un aproximado de un millón de soles, entonces, por el grado que representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa.

De acuerdo al diagnóstico sobre el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza se logró determinar que la agencia realiza créditos los cuales no suelen ser verificados por los jefes de créditos y, por lo tanto, se ocasiona que el índice de la morosidad se incremente, puesto que, muchas veces se brinda crédito a clientes los cuales no son responsables y no podrán cancelar sus cuotas porque los asesores no llevan a cabo ningún tipo de estrategias de cobranza debido al alto número de clientes que manejan

Del mismo modo se diseñó las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Municipal Piura en el cual se desarrollaron 6 estrategias a aplicar las cuales son: Minimizar los errores en la fase de evaluación de créditos, cobros y/o recuerdo de pagos por medio de correo o postal, centros de recaudación, realizar y emitir reportes diarios de clientes morosos, adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience y fomentar la alta productividad en el área de cobranza, con la inversión de S/ 2300.

4.2 Recomendaciones

Al gerente de la empresa contratar una persona la se encargaría de verificar las cuotas vencidas y aplicar estrategias de cobro por lo que sería de gran conveniencia para la agencia la contratación de este personal que se encargue únicamente de la verificación del vencimiento de las cuotas.

Al gerente y directivos deben capacitar al personal para evitar riesgos financieros, estas capacitaciones deben estar enfocadas en estrategias y análisis de créditos para tener una evaluación eficiente de la persona a quien se les otorgara créditos.

Al analista de créditos revisar de manera periódica el cronograma de pagos de los clientes para que por medios digitales se les envíe con anterioridad sus fechas de pagos de esta forma se evitara el retraso de pagos de las cuotas y así reducir la cantidad de morosidad de clientes.

REFERENCIAS

- Acosta, I. L. (2016). Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero. *Optar el Título de Economista*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ayala Sanchez, J. W. (2017). Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque. *Optar Título de Contador Público*. Universidad de Lambayeque, Chiclayo, Perú.
- Ayala, J. (2017). *Estrategia De Cobranza Efectiva Para Reducir El Índice De Morosidad De Clientes Sujetos A Créditos Microempresa En Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chiclayo. <https://n9.cl/27r8q>
- Bernal, S. (2016). *Metodología de investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Cuarta edición). Bogotá: Pearson.
- Berrenechea, L. (2018). *Estrategias para reducir la morosidad del pago de arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca, Lima*,. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12913>
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC.
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Brachfeld, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Brachfeld, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Castillo, N. (7 de agosto de 2018). *Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord*. <https://n9.cl/4mrku>
- Cavero, J. (2020). "Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019". *Optar titulo de contador publico*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. <https://n9.cl/sbeso>

- Chongo, I. B. (2018). plan de riesgo crediticio que ayude a reducir la morosidad en los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito educadores de napo que se encuentra en la ciudad del Tena. *Optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Dalto, V. (14 de febrero de 2019). *Recesión y altas tasas de interés: la morosidad bancaria aumentó 72% en 2018*. <https://n9.cl/ncg84>
- Delgado, D., & Chavesta, M. (2017). *Impacto De La Morosidad De La Agencia C.C. Real Plaza En La Rentabilidad Del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://n9.cl/sbn9ld>
- Diario El País. (28 de Agosto de 2018). *La morosidad de la banca desciende en junio al 6,39%, en mínimos desde abril de 2011*. <https://n9.cl/30p1k>
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gómez , C. (2016). *El colapso de los microcréditos*. Madrid: Libros Catarata.
- Gómez, C. (2016). *El colapso de los microcréditos*. Madrid: Libros de Catarata.
- Haro, A., & Díaz, J. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. España: Editorial Universidad de Almería .
- Hax, A., & Olavarría , L. (2017). *Gestión estratégica en el sector financiero: el modelo delta en el BCI*. Santiago de Chile: Ediciones UC.
- Hernández, P. (7 de noviembre de 2018). *El Banco de España alerta ya de la morosidad en el crédito al consumo*. <https://n9.cl/rwue4>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2017). *“Propuesta De Estrategias De Recuperación De Créditos Para Reducir Índice De Morosidad De La Financiera Credinka S.A., Chota - 2016”*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. <https://n9.cl/cy6rc>
- Hodgson, E. (2015). *Telaraña de Deuda*. España: Editorial Almuzara.

- Iturriaga, C., Rueda , R., & Silva, R. (2019). *Auditoría interna*. España: ECPE Ediciones.
- Marcos, L. E. (12 de junio de 2019). *Esto hace la banca en México para reducir la morosidad*. <https://n9.cl/ho3yl>
- Miranda , R. (2018). *“Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017”*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23257>
- Miranda, C. (2015). *Gestión económico-financiera básica de la actividad de ventas e intermediación comercial*. España: Editorial Elearning, S.L..
- Molina, S. (2015). *El ciclo del crédito*. Madrid: LID Editorial. .
- Montaño , A. (2014). *Administracion de la cobranza Programacion y control*. Madrid: Editorial Trillas.
- Morales, J., & Morales , A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial Patria.
- Moreno, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. México: Patria Educación.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Guillermo, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos*. Colombia: Universidad de La Sabana.
- Núñez , D., & Pinedo, A. (2018). *“Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la Empresa Inversiones Y Servicios Horizonte S.A.C. De Trujillo, 2018”*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. <http://hdl.handle.net/11537/15139>
- Ramirez, V. C. (2016). Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia , Provincia de los Ríos. *Optar el Título de contador*. Universidad Regional Autonoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.
- Rosas, E. (2015). *La Negociación en los Procesos de Cobranza*. España: Editorial CEC S.A.
- Samillan, A., & Gonzales , G. (2017). *Mejora De Los Sistemas De Gestión De Cobranza A Los Usuarios De Epsel S.A. Del Distrito De Chiclayo – 2015*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/990>
- Sandoval, F. (12 de junio de 2019). *Esto hace la banca en México para reducir la morosidad*. <https://n9.cl/ho3yl>

- Sansalvador, M. (2018). *Contabilidad de sociedades*. España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Sentinel. (26 de Setiembre de 2018). ¿Qué tipo de empresas tienen la más alta morosidad en el sistema financiero? <https://n9.cl/5x24z>
- Tarziján, J. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial: Quinta edición*. Chile: Ediciones UC.
- Ugalde, A. (2018). “*La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018*”. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19321>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Vidal, S. (2017). La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile. *Optar Título de Contador*. Universidad Técnica Santa María, Chile.
- Vilca, J. (2017). *Evaluación de las colocaciones y recuperaciones para mejorar la calidad de cartera en la financiera Edpyme Raiz S.A. agencia Juliaca periodos 2014 y 2015*. Universidad Nacional del Antiplano, Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7743>
- Villar, P. (26 de enero de 2018). *Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en 2018?* <https://n9.cl/m8n9a>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

¿Qué requisitos se toman en cuenta para realizar una cobranza personal?

.....
.....

¿En qué condiciones se consideran a los intermediarios para la ejecución de cobranza?

.....
.....

¿De qué manera mejoraría la cobranza que realizan los AFE a los clientes morosos?

.....
.....

¿Cómo influye la llamada telefónica o el correo electrónico realizadas a los clientes para el pago oportuno de sus compromisos de pago?

.....
.....

¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?

.....
.....

¿Cuáles son las políticas de cobranza formal para los créditos vencidos?

.....
.....

¿Para clientes que ya cuentan con créditos sobre vencidos y sin garantías cuales serían las estrategias para poder recuperar el crédito?

.....
.....

¿En qué ocasión un crédito debería de enviarse a cobranza judicial?

.....
.....

¿Cuántos días como mínimo debe tenerse un crédito vencido para enviarse a cobranza judicial?

.....
.....

¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de una cobranza extrajudicial?

.....
.....

Morosidad

¿Cuál sería la principal causa por la que el cliente no cumple con sus obligaciones en las fechas establecidas?

.....
.....

¿Qué estrategias emplearía para poder hacer que los clientes cumplan con las fechas acordadas?

.....
.....

¿Cuáles serían las principales causas por la que los clientes aun teniendo la capacidad de pago no cancelan sus obligaciones financieras?

.....
.....

¿Cómo reduciría el número de clientes morosos que se encuentran con una mora mayor a 8 días?

.....
.....

¿Qué estrategias utilizaría para que un cliente teniendo la voluntad de pago cumpla con sus obligaciones?

.....
.....

¿Si se tiene clientes puntuales de qué manera se les incentivaría para que continúen con la misma cultura de pago?

.....
.....

¿Cuáles son los inconvenientes circunstanciales que se presentan que evitan el pago oportuno de los clientes?

.....
.....

¿Cuáles son las vías de documentación que se emplean para que los clientes no olviden su compromiso de pago? a la compra de sus productos?

.....
.....

¿Para evitar que más clientes entren en morosidad cual es el factor más importante que se debería tomar en cuenta?

.....
.....

Anexo 02: Validación de instrumentos

Yo, Pepeño de la Cruz Zambrano, Magister en Contabilidad, Docente adscrito en la Escuela Profesional de Contadores de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por: Jhony Alexander Ramírez Olliden, Egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo del informe de investigación titulado: "Estrategias de cobranza para reducir el índice de Morosidad en la Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque."

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Motupe, 10 de Diciembre del 2021



Colegiatura 04-2011
CPC. Pepeño De la Cruz Zambrano
COLEGIATURA 04-2011

DNI N° 16746187

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>EPC Patricia de la Cruz SANCHEZ</i>
PROFESIÓN	<i>Contador Público</i>	
ESPECIALIDAD		
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>10 años</i>	
CARGO		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RAMÍREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.	
	ESPECIFICOS	
	Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque	
	Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque	
	Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será	

	sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Qué requisitos se toman en cuenta para realizar una cobranza personal?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿En qué condiciones se consideran a los intermediarios para la ejecución de cobranza?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿De qué manera mejoraría la cobranza que realizan los AFE a los clientes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo influye la llamada telefónica o el correo electrónico realizadas a los clientes para el pago oportuno de sus compromisos de pago?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cuáles son las políticas de cobranza formal para los créditos vencidos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Para clientes que ya cuentan con créditos sobre vencidos y sin garantías cuáles serían las estrategias para poder recuperar el crédito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En qué ocasión un crédito debería de enviarse a cobranza judicial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cuántos días como mínimo debe tenerse un crédito vencido para enviarse a cobranza judicial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de una cobranza extrajudicial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
MOROSIDAD	
11. ¿Cuál sería la principal causa por la que el cliente no cumple con sus obligaciones en las fechas establecidas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____

12. ¿Qué estrategias emplearía para poder hacer que los clientes cumplan con las fechas acordadas?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
13. ¿Cuáles serían las principales causas por la que los clientes aun teniendo la capacidad de pago no cancelan sus obligaciones financieras?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
14. ¿Cómo reduciría el número de clientes morosos que se encuentran con una mora mayor a 8 días?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
15. ¿Qué estrategias utilizaría para que un cliente teniendo la voluntad de pago cumpla con sus obligaciones?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
16. ¿Si se tiene clientes puntuales de qué manera se les incentivaría para que continúen con la misma cultura de pago?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
17. ¿Cuáles son los inconvenientes circunstanciales que se presentan que evitan el pago oportuno de los clientes?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
18. ¿Cuáles son las vías de documentación que se emplean para que los clientes no olviden su compromiso de pago? o la compra de sus productos?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	
19. ¿Para evitar que más clientes entren en morosidad cual es el factor más importante que se debería tomar en cuenta?	TAI <input checked="" type="checkbox"/> TD()
SUGERENCIAS: _____	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA. <u>19</u> N° TD. _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES <u>NINGUNA</u>	


 CPC. Pablo de la Cruz Salmeiro
 COLEGATURA: 94 2611

 JUEZ - EXPERTO

Validador 02

Yo, NARY ALEJO RAMIREZ FLORES, Magister en Contabilidad, Docente adscrito en la Escuela Profesional de Contadores de la Universidad _____, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por: Jhony Alexander Ramirez Oliden, Egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo del informe de investigación titulado: "Estrategias de cobranza para reducir el índice de Morosidad en la Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque."

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Motupe, 10 de Diciembre del 2021


DNI N° Nary Alejo Ramirez Flores
CONTRATO PÚBLICA COLEGIADA
MAT. 04 - 4414
DIRE 4715844

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Waly Helder Jarama Flores
PROFESIÓN	Contador Público	
ESPECIALIDAD		
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	5 años	
CARGO		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RAMÍREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE GONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque</p> <p>Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque</p> <p>Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será	

	sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Qué requisitos se toman en cuenta para realizar una cobranza personal?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿En qué condiciones se consideran a los intermediarios para la ejecución de cobranza?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿De qué manera mejoraría la cobranza que realizan los AFE a los clientes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo influye la llamada telefónica o el correo electrónico realizadas a los clientes para el pago oportuno de sus compromisos de pago?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cuáles son las políticas de cobranza formal para los créditos vencidos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Para clientes que ya cuentan con créditos sobre vencidos y sin garantías cuales serían las estrategias para poder recuperar el crédito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En qué ocasión un crédito debería de enviarse a cobranza judicial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cuántos días como mínimo debe tenerse un crédito vencido para enviarse a cobranza judicial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de una cobranza extrajudicial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
MOROSIDAD	
11. ¿Cuál sería la principal causa por la que el cliente no cumple con sus obligaciones en las fechas establecidas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____

12. ¿Qué estrategias emplearía para poder hacer que los clientes cumplan con las fechas acordadas?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
13. ¿Cuáles serían las principales causas por la que los clientes aun teniendo la capacidad de pago no cancelan sus obligaciones financieras?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
14. ¿Cómo reduciría el número de clientes morosos que se encuentran con una mora mayor a 8 días?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
15. ¿Qué estrategias utilizaría para que un cliente teniendo la voluntad de pago cumple con sus obligaciones?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
16. ¿Si se tiene clientes puntuales de qué manera se les incentivaría para que continúen con la misma cultura de pago?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
17. ¿Cuáles son los inconvenientes circunstanciales que se presentan que evitan el pago oportuno de los clientes?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
18. ¿Cuáles son las vías de documentación que se emplean para que los clientes no olviden su compromiso de pago? a la compra de sus productos?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	
19. ¿Para evitar que más clientes entren en morosidad cual es el factor más importante que se debería tomar en cuenta?	TA(✓) TD()
SUGERENCIAS: _____	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	NINGUNA

JUEZ - EXPERTO
 Mary Wilhelmina Rosales Flores
 CONTRATA PÚBLICA C02584
 MAR. 04 - 4474

Validador 03

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
PROFESIÓN		CFC <u>Plus Alberto Demtrias Zapata</u>
ESPECIALIDAD		<u>CONTABILIDAD</u>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<u>07 años</u>
CARGO		
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RAMÍREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.	
	ESPECIFICOS	
	Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque	
	Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque	
	Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será	

	sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
1. ¿Qué requisitos se toman en cuenta para realizar una cobranza personal?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
2. ¿En qué condiciones se consideran a los intermediarios para la ejecución de cobranza?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
3. ¿De qué manera mejoraría la cobranza que realizan los AFE a los clientes morosos?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo influye la llamada telefónica o el correo electrónico realizadas a los clientes para el pago oportuno de sus compromisos de pago?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más fáciles?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cuáles son las políticas de cobranza formal para los créditos vencidos?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Para clientes que ya cuentan con créditos sobre vencidos y sin garantías cuales serían las estrategias para poder recuperar el crédito?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En qué ocasión un crédito debería de enviarse a cobranza judicial?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cuántos días como mínimo debe tenerse un crédito vencido para enviarse a cobranza judicial?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de una cobranza extrajudicial?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____
MOROSIDAD	
11. ¿Cuál sería la principal causa por la que el cliente no cumple con sus obligaciones en las fechas establecidas?	TAD() TDI () SUGERENCIAS: _____

12. ¿Qué estrategias emplearía para poder hacer que los clientes cumplan con las fechas acordadas?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
13. ¿Cuáles serían las principales causas por la que los clientes aun teniendo la capacidad de pago no cancelan sus obligaciones financieras?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
14. ¿Cómo reduciría el número de clientes morosos que se encuentran con una mora mayor a 8 días?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
15. ¿Qué estrategias utilizaría para que un cliente teniendo la voluntad de pago cumpla con sus obligaciones?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
16. ¿Si se tiene clientes puntuales de qué manera se les incentivaría para que continúen con la misma cultura de pago?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
17. ¿Cuáles son los inconvenientes circunstanciales que se presentan que evitan el pago oportuno de los clientes?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
18. ¿Cuáles son las vías de documentación que se emplean para que los clientes no olviden su compromiso de pago? o la compra de sus productos?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____
19. ¿Para evitar que más clientes entren en morosidad cual es el factor más importante que se debería tomar en cuenta?	TA(✓) TDI () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

NINGUNO

Luis A. Domínguez López
Luis A. Domínguez López
MAT. N° 02-1983

JUREZ - EXPERTO

Anexo 03: Autorización de la empresa



Motupe, 20 de Marzo del 2021

Quien suscribe:

Sr. Representante Legal –Empresa Cmac Piura SAC AGENCIA MOTUPE

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE

Por el presente, el que suscribe, señor (a) Carlos German Zamora Solis, representante legal y en calidad de Administrador de la empresa: Cmac Piura SAC AGENCIA MOTUPE, AUTORIZO al alumno: Ramirez Olliden Jhony Alexander, identificado con DNI N° 73317320, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y autor del trabajo de investigación denominado, Estrategias de Cobranza Para Reducir el Índice de Morosidad en la Caja Piura Agencia Motupe, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.

Atentamente,



CARLOS GERMAN ZAMORA SOLIS
DNI:44413381
Cargo: ADMINISTRADOR DE AGENCIA
TELF 964564533

Anexo 04: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Justificación	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología	Técnicas e instrumento
¿Cómo las estrategias de cobranza, disminuirá la morosidad en los préstamos de la caja Piura agencia Motupe?	<p>GENERAL Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.</p> <p>ESPECÍFICOS Identificar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque</p> <p>Diagnosticar el nivel de conocimiento de las estrategias de cobranza en la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque</p> <p>Diseñar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los préstamos de la Caja Municipal Piura Agencia Motupe, Lambayeque</p>	<p>Teórica</p> <p>Metodológica</p> <p>Práctica</p>	<p>Definición de estrategias</p> <p>Características de estrategias de cobranza</p> <p>Dimensiones de estrategias de cobranza</p> <p>Recursos de cobranza</p> <p>Riesgos de cobranzas</p> <p>Teorías de morosidad</p> <p>Dimensiones de morosidad</p> <p>Causas de la morosidad</p> <p>Indicadores de morosidad</p> <p>Determinantes de la morosidad</p>	Si se propone estrategias de cobranza, disminuirá la morosidad en los préstamos de la Caja Piura agencia Motupe.	<p>Estrategias de cobranza</p> <p>Morosidad</p>	<p>Formas de cobranza</p> <p>Tipos de cobranza</p> <p>Fortuitos</p> <p>Intencionales</p> <p>Negligentes</p> <p>Circunstanciales</p> <p>Despreocupados</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Descriptiva porque busca describir el planeamiento tributario de la empresa.</p> <p>Propositiva busca proponer un planeamiento tributario adecuado.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>POBLACIÓN: 3 colaboradores y los reportes de ventas del 2019-2020</p> <p>Muestra: 3 colaboradores y los reportes de ventas del 2019-2020</p>	<p>Técnicas Entrevistas y Análisis documental</p> <p>Instrumentos Cuestionario estructurado y guía de análisis de datos</p>

Anexo 05: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **CHAPOÑAN RAMÍREZ EDGARD**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0224-2022-FACEM-USS**, el estudiante, **RAMÍREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER** Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **9%** 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, 27 de octubre de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068348

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

Anexo 06: Resolución de aprobación del proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0224-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 05 de mayo de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0139-2022/FACEM-DC-USS de fecha 03/05/2022, presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad y el provisto del Decano de la FACEM, de fecha 04/05/2022, donde se solicita la actualización de título de Proyecto de Tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

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

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR la actualización del Proyecto de Tesis, del egresado de la EP de Contabilidad, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	RAMÍREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0112-FACEM-USS-2019, de fecha 22/02/2019, numeral 8.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Cc.: Escuela, Archivo

ADMISSION E INFORMES
074-488420 - 074-481432
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Píscos
Chiclayo, Perú

www.usp.edu.pe

Anexo 07: Formato T1



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

Pimentel, 15 de marzo del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Ramírez Óliden Jhony Alexander DNI: 73317320

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior,
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Ramírez Óliden Jhony Alexander	73317320	



Anexo 08 Resolución de jurados



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0581-2022-FACEM-USS

Pímente!, 13 de setiembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0372-2022/FACEM-DC-USS, de fecha 12 de setiembre del 2022, presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/09/2022, donde solicitan la asignación de Jurados y fecha de sustentación de Tesis, de los bachilleres de la EP de Contabilidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, según inciso 5) del capítulo VIII Responsabilidades Académicas y Administrativas del docente, de la Directiva para el Desarrollo de los Cursos de Investigación, aprobada con Resolución de Directorio N° 175-2020/PO-USS de fecha 08 de setiembre de 2020, indica que el docente "Gestiona ante la Dirección de Escuela Profesional la designación de asesor de tesis, la aprobación del proyecto de investigación, permiso para la recolección de datos en la Institución donde se realizará el estudio; ello para el caso de Investigación I. Designación de Jurados de tesis para el caso de Investigación II".

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

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°: DESIGNAR, como Jurados Evaluadores de Tesis, de los Bachilleres de la Escuela Profesional de Contabilidad, a los docentes que se detallan en el cuadro adjunto.

ARTICULO 2°: FIJAR, como fecha, hora y lugar de sustentación de Tesis, la detallada en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


Mg. LISETH SOLEDAD SIERRA GONZALEZ
Directora Ejecutiva
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc: Escuela / Archivo

N°	AUTOR(S)	TITULO DE TESIS	JURADO	HORA	FECHA
1	CUSMA ALVITRES WENDY JUDIT & SALAZAR HEREDIA LEYDI	AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES DANIEL LA ORANJA SRL, CHICLAYO 2022	Presidente: Mg. Zavellos Aquino Rocio Liliana Secretario: Mg. Portelle Vejarano Huber Arnaldo Vocal: Mg. Cechey Sanchez Lupe del Carmen	3:00 pm.	26/09/2022
2	LOPEZ DIAZ SARA NOEMI & MONSALVE ALVAREZ CRISSELL MARFORI	PLANEAMIENTO TRIBUTARIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANONIMA, CHICLAYO	Presidente: Mg. Zavellos Aquino Rocio Liliana Secretario: Mg. Portelle Vejarano Huber Arnaldo Vocal: Mg. Cechey Sanchez Lupe del Carmen	3:30 pm.	26/09/2022
3	RAMIREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE	Presidente: Mg. Zavellos Aquino Rocio Liliana Secretario: Mg. Portelle Vejarano Huber Arnaldo Vocal: Mg. Cechey Sanchez Lupe del Carmen	4:00 pm.	26/09/2022
4	HUAMAN NEYRA JAMES FRANKLIN	PLANEACION FINANCIERA PARA LA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACION ASPROCAFE ALPES ANDINOS, JAEN, 2021.	Presidente: Mg. Zavellos Aquino Rocio Liliana Secretario: Mg. Portelle Vejarano Huber Arnaldo Vocal: Mg. Cechey Sanchez Lupe del Carmen	4:30 pm.	26/09/2022
5	MONTAÑEZ VERANO ALDO VLADIMIR	EL IMPACTO DEL COMERCIO ELECTRONICO EN LA ORGANIZACION EMPRESARIAL BRALLARD S.A., LIMA 2021	Presidente: Mg. Zavellos Aquino Rocio Liliana Secretario: Mg. Portelle Vejarano Huber Arnaldo Vocal: Mg. Cechey Sanchez Lupe del Carmen	5:00 pm.	26/09/2022

Anexo 09: Resolución de asesor



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0580-2022-FACEM-USS

Pimental, 13 de setiembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0372-2022/FACEM-DC-USS de fecha 12/09/2022, presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/09/2022, donde solicita la designación de asesor de Tesis, en vías de regularización, de la EP de Contabilidad, 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:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, en vías de regularización, como asesor de Tesis, de los Bachilleres de la EP de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SUGRUEY HIMA GONZALES
Directora Ejecutiva
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0580-2022-FACEM-USS

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
1	LOPEZ DIAZ SARA NOEMI & MONSALVE ALVAREZ CRIBELL MARJORI	PLANEAMIENTO TRIBUTARIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANONIMA, CHICLAYO	Dr. GRUALVA GALAZAR ROSARIO VIOLETA
2	JACINTO ARROYO DAYSI MON & MONDRAGON CRIOLLO RUTH NOEMI	CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRICOLA RIZZO S.R.L. CHICLAYO	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
3	RAMIREZ OLIDEN JHONY ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PLURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
4	MONTAÑEZ VERANO ALDO VLADIMIR	EL IMPACTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA ORGANIZACION EMPRESARIAL BRALLARO S.A., LIMA 2021	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
5	PISCOYA TOCOTO MARIA OFELIA & SAAVEDRA SERNAQUE KEVIN DIXSON	BENEFICIOS TRIBUTARIOS POR COVID-19 Y SU IMPACTO EN LA RECAUDACION FISCAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2022	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
6	REQUEJO ZAMORA JULIAN VICTOR	INFLUENCIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
7	URBINA ROMERO JESSENA ELIZABETH	LA FORMALIZACION LABORAL Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RECONSAR SAC, TRUJILLO, 2021	Mg. CHAPOÑAN RAMIREZ EGGARD
8	HUAMAN NEYRA JAMES FRANKLIN	PLANEACION FINANCIERA PARA LA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACION ASPROCAFE ALPES ANDINOS, JAEN, 2021.	Dr. IBARRA FRETTELL WALTER GREGORIO
9	ALARCON PULCHA MARIA LUISA	LA EVASION TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION DEL IMPUESTO A LA RENTA DE QUINTA CATEGORIA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE MATERIALES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2022	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
10	ALADINO HUAMAN SEMPETIGUE	ESTRATEGIAS DE CONTROL DE INVENTARIO PARA RENTABILIZAR LOS SERVICIOS PRESTADOS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA SOBERON E.I.R.L. 2020	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
11	JANIBER PERALTA SUSTAMANTE & MARILU HUAMAN LEIYA	CONCIENCIA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LAS FARMACIAS DE LA CIUDAD DE CHOTA, CAJAMARCA, 2020	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
12	HERRERA REGALADO MARIA ANALI	COSTOS DE PRODUCCION PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DELICIAS DEL NORTE LSD JUNTOS SAC, CHOTA 2021	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
13	HERRERA SAAVEDRA EDILMER & HERRERA REGALADO FLOR ESMILDA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR CONTROL PATRIMONIAL EN LA UNIDAD GESTION EDUCATNA LOCAL CHOTA, CAJAMARCA 2020	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
14	MILAGRITOS MARIA DEL MAR OUTIERREZ ARAUJO	EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA, PROVINCIA UTCUBAMBA, 2021.	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
15	CUSAS HERRERA YAMILMA & SERRANO GUISPE ZULEYDY TAYE	ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA EVITAR INFRACCIONES TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA AGROMAR E.I.R.L., LIMA-2021	Mg. CHAPOÑAN RAMIREZ EGGARD

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
16	DE LA CRUZ CRUZ MAGALI & VILCHEZ GALVEZ ERICKA LETICIA	PLANIFICACION TRIBUTARIA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA BETANA RILU S.R.L. CHICLAYO	Mg. ZEVALLOS AQUINO ROCIO LILIANA
17	HERNANDEZ FLORES YOJANE YUSELA & SILVA PEREZ ANDER LUIS	GESTION FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LOS INDICES DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PRAME ORGANOS E.I.R.L., CHICLAYO 2021	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
18	BAUTISTA ALARCON ELFER	EFFECTO DE LA AMNISTIA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACION DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO 2020 - 2021.	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
19	CUSMA ALTAMIRANO MARIA ZULEMA & VEGA GUEVARA ISELA DEL MILAGRO	SISTEMA DE CONTROL DE PRODUCTOS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA FERRETERIA CATALA & ACABADOS E.I.R.L. CUTERVO - 2021	Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE
20	GAMARRA MIRANDA LEYDI HANNIE & VASQUEZ CHAFLOQUE ROSMERY DEL MILAGRO	FACTURA NEGOCIABLE COMO FUENTE DE FINANCIAMIENTO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ARGAMAX CONSTRUCTORA CORPORATION S.A.C., CHICLAYO, 2021	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN
21	CORONEL SALAZAR VIVIANA DEL ROCIO & IRIGON IDROGO RUTL ANALI	INCIDENCIA DEL PROGRAMA REACTIVA PERU EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSULTORA & CONSTRUCTORA EURD SAC - CHICLAYO	Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN

Anexo 10: Acta de sustentación



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Chiclayo, 26 de setiembre del 2022

El jurado evaluador de la TESIS:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE.

Que ha(n) sustentado:

RAMIREZ OLIDEN

JHONY ALEXANDER

APELLIDOS

NOMBRE(S)

Bachiller(s) en: CONTABILIDAD

ACUERDA:

(a) **Aprobar por unanimidad**

Presidente(a): Mg. Zevallos Aquino Rocío Lilliana

Nombre Completo


Firma

Secretario (a): Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

Nombre Completo


Firma

Vocal : Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen

Nombre Completo


Firma

Anexo 11: Dictamen de sustentación



DICTAMEN DE TESIS EXPEDITA PARA SUSTENTACION

Chiclayo, 16 de setiembre del 2022

El (la) presidente (a) y los miembros del jurado evaluador de tesis:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE
MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA AGENCIA MOTUPE, LAMBAYEQUE.

Presentado por:

RAMIREZ OLIDEN
APELLIDOS

JHONY ALEXANDER
NOMBRE(S)

DICTAMINAN que la tesis está expedita para sustentación.

Presidente(a): Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana
Nombre Completo


Firma

Secretario (a): Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
Nombre Completo


Firma

Vocal : Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen
Nombre Completo


Firma

Anexo 12. Reporte turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Ramírez Oliden Jhony Alexander_TESIS.docx	Jhony Alexander Ramírez Oliden
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
20032 Words	103257 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
70 Pages	330.7KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 27, 2022 11:49 PM GMT-5	Oct 27, 2022 11:50 PM GMT-5
● 9% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 9% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 3% Base de datos de trabajos entregados• 0% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)• Material citado	

Anexo 13: evidencias de la recolección de la información

Evidencia que se recogió la información



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia