



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el
Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos
Microempresa en Crediscotia Financiera Agencia
Moshoqueque – 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA:**

Autoras:

Bach. Fernandez Vasquez, Flor De Maria

<https://orcid.org/0009-0000-1878-6740>

Bach. Yaipen Acosta, Diana Estefany

<https://orcid.org/0009-0007-9155-9297>

Asesor:

Dr. Urbina Cardenas, Max Fernando

<https://orcid.org/0000-0002-0474-5590>

Línea de Investigación

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido.**

Sublínea de Investigación

**Normas internacionales de informacion financiera en el contexto de los
procesos contables y la creacion de valor en la empresa**

Pimentel – Perú

2024



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Complementación Académica de Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**ESTRATEGIA DE COBRANZA EFECTIVA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CLIENTES
SUJETOS A CRÉDITOS MICROEMPRESA EN CREDISCOTIA FINANCIERA AGENCIA
MOSHOQUEQUE – 2015**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Yaipen Acosta Diana Estefany	DNI: 48016742	
Fernandez Vasquez Flor de Maria	DNI: 43718802	

Pimentel, 25 de noviembre de 2024.

REPORTE DE SIMILITUD TURINITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

DIANA ESTEFANY YAIPEN ACOSTA

RECUENTO DE PALABRAS

12256 Words

RECUENTO DE CARACTERES

67439 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

62 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

367.6KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 22, 2024 3:17 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 22, 2024 3:18 PM GMT-5

● 24% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

**“Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de
clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia
Moshoqueque-2015”**

Aprobación de la tesis

Mg. Morisaki Mego Francisco Pedro
Asesor metodólogo

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza
Asesor especialista

Mg. Max Fernando Urbina Cárdenas
Presidente del jurado de tesis

Mg. Edgar Chapoñan Ramírez
Secretario del jurado de tesis

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi madre por el apoyo incondicional brindado.

A mi hijo por ser un niño comprensivo y entender los momentos de ausencia que me tomo concluir la carrera.

Y a mi padre por guiar mis pasos desde el cielo.

Flor de María

A Dios, el ser divino que nos protege de cada evento peligroso, guía nuestro porvenir y permite que suceda lo mejor para cada uno de nosotros.

A mis padres, por haber hecho de mí, una persona de bien, y porque se han convertido en mi fortaleza durante los estudios y la realización de esta investigación.

Diana Estefany

AGRADECIMIENTO

En la presente investigación agradecemos a la Universidad Señor de Sipàn, quien nos ha dado la oportunidad de ser parte de su familia educativa, también agradecer a su plana docente y a nuestros Asesores por brindarnos la oportunidad de profundizar nuestros conocimientos para enriquecer el quehacer educativo de la región, quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios y en especial por habernos motivado a desarrollar la presente investigación; un tema que nos dará la oportunidad de conocer por qué aumenta considerablemente los niveles de morosidad en las entidades financieras.

A las autoridades de CrediScotia Financiera Agencia Moshoqueque, por permitirnos realizar la presente investigación en beneficio de esta casa de estudios.

Los Autores

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I:	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Situación Problemática	13
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Delimitación de la investigación.	20
1.4. Justificación e Importancia.	20
1.5. Limitaciones de la investigación:	22
1.6. Objetivos.	22
CAPITULO II:	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.2. Estado del Arte	26
2.3. Bases Teóricas Científicas	26
2.4. Definición de los Términos Básicos.	34
CAPITULO III:	36
MARCO METODOLOGICO	36
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	36
3.2. Población y Muestra	37
3.3. Hipótesis.	37
3.4. Variables	38
3.5. Operacionalización.	39
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
3.8. Plan de análisis estadístico de datos	42
3.9. Criterios Éticos.	42
3.10. Criterio de rigor científico.	43
CAPITULO IV:	45
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	45
4.1. Resultados en tablas y figuras	45
4.2. Discusión de resultados.	58
CAPITULO V:	61

PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	61
CAPITULO V:	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67

RESUMEN

La presente investigación se basa en una situación problemática actual que se ve en las entidades financieras, ya que muchas tienen la inseguridad de integrar nuevas estrategias para reducir el índice de morosidad, ya sea por temor o por la monotonía que existe en el área de créditos y cobranza.

La morosidad es un tema muy tocado en la actualidad, debido a que afecta la liquidez de las financieras.

La presente tiene como objetivo general de investigación proponer estrategia de cobranza efectiva que ayudaran a reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa de FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA MOSHOQUEQUE.

Para la realización de la presente, se obtuvo información mediante una investigación de tipo descriptiva y el diseño fue no experimental, nuestra población está constituida por 10 Personas y nuestra muestra fue la misma que nuestra población debido a que la población es un grupo reducido, la encuesta fue la técnica que se usó para la recolección de datos y el cuestionario fue el instrumento de recolección usado en la presente investigación.

Después de realizar la investigación se obtuvo como resultado que el comportamiento de la morosidad es alto debido a una deficiente evaluación por parte de los funcionarios que otorgan dichos créditos y también el principal motivo para que se registre dicho nivel de morosidad en la Financiera es el sobreendeudamiento que presentan los clientes en las distintas entidades financieras; por lo que se concluye que la empresa en estudio debe de mejorar sus procesos para mejor servicio al cliente

Palabras claves: Estrategia, efectiva, reducir, índice, morosidad, sujetos, créditos.

ABSTRACT

This research is based on a current problematic situation seen in financial institutions, as many have insecurity integrates new strategies to reduce the delinquency rate, either out of fear or the monotony that exists in the area of credit and collection.

Late payments are a subject very touched today, because it affects the liquidity of financial.

Po what this general objective research to propose effective collection strategy that will help reduce the delinquency rate of customers subject to micro credits Crediscotia Financial Agency Moshoqueque.

For the realization of this, information was obtained by the type of descriptive research and design was not experimental, our population is made up of 10 people and our sample was the same as our population because the population is a small group, the technique for data collection was the survey, data collection instrument was the questionnaire.

After conducting research was obtained as a result that the behavior of non-performing loans is high due to poor evaluation by officials who grant such loans and also the main reason for that level of default is recorded in Financial is overindebtedness customers who have different financial institutions; so it is concluded that the company should study to improve their processes for better customer service

Keywords: Strategy, effective, reduce, index, delinquencies, subjects, credits.

INTRODUCCIÓN

El presente es un estudio descriptivo que revela las propiedades de un fenómeno, el inconveniente surge cuando se cuenta con carteras de clientes que no han pagado sus préstamos excediendo el límite previsto por el agente financiero; por consiguiente, se optó por examinar estas variables.

Según (Bonifaz Yambay & Verdezoto Dias, 2013) el sector financiero es fundamental para la denominada economía es por ello que es relevante y necesario que se pueda realizar la reducción de los niveles de la llamada morosidad en las instituciones del tipo bancarias, es por ello que según (CONDUSEF, 2014), hay diversas herramientas disponibles para monitorear las buenas prácticas en el proceso de cobro que deben ser implementadas.

La adopción de tácticas financieras ayudará a la mitigación de lo que es un incumplimiento de los denominados pagos en la entidad de CrediScotia que es Financiero, lo que genera retrasos o demoras que afectan de forma adversa a lo que es el cumplimiento de los propósitos estratégicos. El propósito central fue sugerir tácticas de cobro eficaces para reducir la morosidad entre los clientes con prestaciones de microempresa en CrediScotia Financiera Agencia Moshoqueque - 2015.

En esta investigación se analizaron los aspectos influyentes en el grado de morosidad por medio de encuestas, revelando que la morosidad es elevada debido a una gestión deficiente, así como a la situación económica de los clientes. Se encontró que el principal motivo detrás de la morosidad es el exceso de deudas de los clientes.

La tesis se estructuró de la siguiente manera:

El Capítulo I consta de la problemática presentada desde un contexto internacional, latinoamericano, peruano y local; además de formular la pregunta de estudio, dando a conocer la justificación y delimitación; siendo aspectos fundamentales para redactar los propósitos de la presente.

El Capítulo II incluye las indagaciones previas relacionadas a la temática, sumando a ello el estado del arte, aspecto científico y el denominado marco conceptual relevante al estudio.

El Capítulo III especifica la parte metodológica del estudio; tal como el enfoque y tipo, se precisa también las hipótesis y variables, además de la población, muestra y técnicas para recopilar la información y finalmente se da a conocer cómo se efectuará el análisis de la data y describir los hallazgos que se obtengan.

El Capítulo IV está constituida por la presentación de los resultados obtenidos; los mismos que serán redactados mediante gráficos y tablas.

El Capítulo V incluye en detalle los aspectos administrativos y elementos de la mencionada propuesta preparada.

El Capítulo VI se redactó las conclusiones y de las denominadas recomendaciones relativas al tema de estudio posteriormente del análisis de los resultados. Dando a conocer la relevancia del tema en el ámbito empresarial.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Tener una cartera de clientes morosos o incobrables es parte de la profesión financiera. El inconveniente es cuando este porcentaje sobrepasa los fines esperados. Si bien a menudo se considera el último paso del ciclo de préstamo, el cobro desempeña un rol aún más importante en el proceso. En años recientes, las instituciones de microfinanzas (IFM), frente a un mercado nuevo y cada vez más competitivo, se han enfocado en crear estrategias y a la exploración de distintos componentes de recuperación, principalmente por dos motivos: Mayor enfoque en la promoción y análisis del crédito y niveles crecientes de morosidad institucional.

Internacional

(Martinez, 2013) Destaca que los cambios ocurridos en el contexto político-económico global que atraviesa el país han provocado un proceso de descentralización general de la actividad económica, que requiere el manejo de servicios y habilidades en el sistema bancario...eso tuvo su transformación radical; De ahí la escasez de que los organismos bancarios otorguen préstamos a la ciudad y instituyan estrategias de redención de deuda con un nivel óptimo de eficacia y eficiencia.

Por lo tanto, una buena gestión crediticia no se trata sólo de determinar la cantidad crediticia otorgada y las condiciones de retribución de la clientela, en este sentido es elemental seguir una política pertinente para evitar retrasos en los pagos, antes de que ocurran, adoptando las medidas necesarias para restar sus efectos negativos y así prevenir posibles consecuencias.

Dada su condición actual, el sector bancario constituye un factor esencial y crucial para el avance y aumento del desarrollo económico. La existencia de un sector financiero constante e indeleble es esencial para el avance económico de una nación.

En el sector mencionado, la estructura y organización del balance de las entidades juegan un papel crucial. Estas entidades se encargan de gestionar activos que no pueden convertirse rápidamente en efectivo y cuyos vencimientos son mayores que sus deudas. Además, la movilizan de una gran cantidad de fondos que afectan de forma directa e indirecta en todos los ámbitos del capital español. Por lo tanto, la medición y gestión del riesgo se convierten en aspectos de gran importancia.

Las consecuencias de una situación de pérdidas sostenidas son más severas en una entidad financiera que en una empresa cuya actividad no está relacionada con el sector bancario. La justificación de este fenómeno se debe a la pérdida de confianza en diversos agentes económicos, lo que genera problemas en la evaluación de los clientes con morosidad.

La extraordinaria relevancia de las E. F en la economía productiva ha hecho necesario regular y gestionar el riesgo del sector bancario.

Por tanto, las autoridades económicas y monetarias buscan alcanzar un objetivo que es asegurar la garantía de la solvencia y continuidad de la entidad financiera, garantizando el mecanismo de retribuciones y el desempeño general de la economía.

Durante años las instituciones bancarias han estado bajo estrictas intervenciones y a limitaciones operativas que fueron impuestas por la autoridad monetaria, lo que ha limitado en cierta medida su exposición al riesgo, pero al mismo tiempo ha tenido un impacto negativo en sus cuentas de pérdidas y ganancias.

Existen entidades financieras que venden su cartera morosa a compañías encargadas del recobro de créditos morosos.

(CONDUSEF, 2014), lo que demuestra que ya existen herramientas para monitorear buenas prácticas de recuperación. Las instituciones bancarias que no cumplan con lo fijado en las normativas podrán enfrentar una sanción.

Las disposiciones generales que rigen a las entidades bancarias respecto a los despachos de cobranza estuvieron anunciadas en el Diario Oficial de la mencionada Federación. Por lo tanto, estas entidades deben adherirse a las nuevas normativas sobre los métodos de cobro utilizados por las áreas que tramitan su cartera de créditos.

Luego de la innovación financiera, (CONDUSEF, 2014), cuenta con nuevas herramientas para controlar está a través de los bancos, empresas financieras de objeto múltiple, empresas financieras de reconocimiento reguladas y no reguladas, cooperativas, caja de reserva y préstamo, compañías de finanzas comunitarias, entre otras, apliquen buenas prácticas de cobranza.

(CONDUSEF, 2014) Se establece que las instituciones bancarias contarán con un periodo de 90 días naturales a partir de la publicación de estas disposiciones para cumplir con los deberes establecidos y ajustar los contratos de servicios celebrados previamente con los despachos de cobranza. Esto se realiza con el fin de garantizar que tanto los despachos como su personal de recaudación debe cumplir con ciertos requisitos y actos, como reconocerse correctamente y dirigirse de manera respetuosa al deudor; comunicando de forma escrita con el que debe, responsable fiador, el pacto de retribución; empleando dígitos de contacto que sean reconocibles por el deudor; abstenerse de usar identificaciones que se asemejen a entidades gubernamentales; evitar cualquier tipo de amenaza, insulto o intimidación hacia el deudor, sus allegados, colegas o cualquier individuo ajeno a la deuda; abstenerse de llevar a cabo acciones de cobranza hacia terceros, incluyendo contactos propios y de favorecidos.

De acuerdo con lo establecido en las normativas, las instituciones financieras que no cumplan con lo dispuesto podrán recibir sanciones en caso de que los servicios de cobranza que hayan contratado utilicen métodos de recuperación que no se ajusten a las buenas prácticas.

Nacional

(Bonifaz Yambay & Verdezoto Dias, 2013), subraya que los sistemas bancarios desempeñan un rol económico primordial. Las instituciones bancarias fuertes y confiables ayudan a que el recurso económico circule de manera eficiente entre los agentes excedentes a los deficitarios, permitiéndoles así explotar las oportunidades comerciales y de consumo. Desde el comienzo hasta el final de 1990, el país experimento un rápido aumento de la actividad financieras, que se reflejó a nivel global, con el aumento de los involucrados por medio del sistema financiero formal, y a nivel familiar. Asimismo, se calcula que entre 1993 y 1998 los préstamos como porcentaje del PBI aumentaron un 8%, de acuerdo con lo anunciado por la SBS, del mismo modo, el Living (ENNIV) anuncio que, entre 1994 y 1997, el porcentaje de familias que se benefician del crédito se duplicado.

Pero lo que implica es que esta tendencia se direcciono en un comienzo o inicio a transformarse a finales de los años 90 a causa de la disminución de la denominada liquidez y también como el acrecentamiento de la morosidad, provocado por las dificultades en el sistema bancario internacional y la caída en los índices de acción formada por el fenómeno de El Niño. Como los datos anunciados por la SBS(2015), desde principios de junio de 2015, los préstamos para actividades comerciales presentaron un indicador de lo que es morosidad del 2,74%, lo que arroja un crecimiento de 0,40 puntos % más que en junio del año anterior.

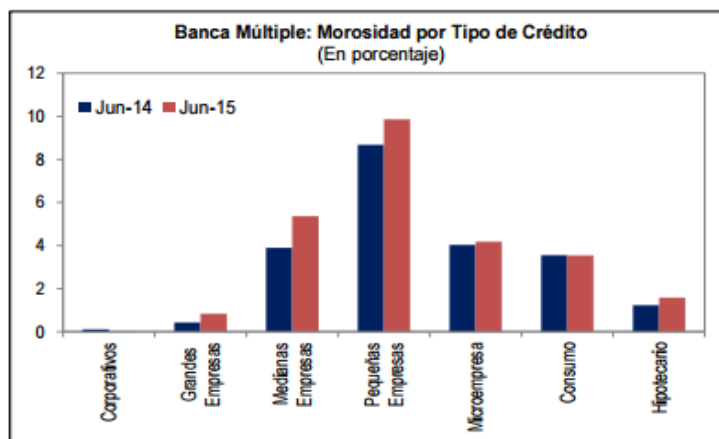


Figura 1: Morosidad por tipo de credito
Fuente: SBS

El indicador que se direcciona a los créditos que son de naturaleza hipotecarios se situó en 1,58%, superando el 1,23% de junio de 2014, por otro lado, en cuanto a los créditos de consumo, se registró un 3,54%, con una disminución de 0,01 puntos porcentuales. Por otro lado, los créditos pendientes para empresas fueron del 0,01%; para las denominadas magnas compañías, 0,84%; para las denominadas medianas compañías, 5,36%; las mencionadas pequeñas compañías, 9,86%; y para las mencionadas microempresas, 4,18%. Por lo que se tiene que el riesgo de un determinado crédito representa lo que es un desafío relevante para las instituciones del tipo bancarias. El nivel de morosidad es un indicador del riesgo crediticio, que refleja el porcentaje de la cartera de la entidad que está en mora (Bonifaz Yambay & Verdezoto Dias, 2013).

La razón primordial de los conflictos que han encontrado ciertos sistemas bancarios y grandes entidades son. Los retrasos en los pagos. Una elevada cartera de prestaciones morosos representa un gran inconveniente que intimida la sostenibilidad en un periodo prolongado del organismo y en última instancia, del sistema en su conjunto. Justamente, la debilidad de una entidad bancaria es causado por elevados niveles de impagos en sus préstamos, conduce primeramente a una complicación de liquidez, que, en un periodo prolongado, y si se repite y si la entidad no dispone de rubros crediticios para pensiones, manifestándose en problemas de solvencia y liquidez; lo que tal vez determine la liquidación de dicha entidad.

(Coral Mendoza, 2009) señala, “que el Sistema Financiero Peruano (SFP) se somete a la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y por la ley Orgánica de la SBS (Ley N° 26702), que determina que la actividad de las empresas, el crédito en el sistema bancario compone una de las actividades básicas que promueve el aumento económico, por lo que es obligatorio pactar cuidadosamente ciertas medidas que permitan acople mayor dinámica en la división financiero, sin comprometer su seguridad y Investigación econométrico de los retrasos en los

pagos en el Perú”. La SBS es la entidad responsable de regular y revisar los sistemas bancarios. Su objetivo es salvaguardar los intereses de la ciudadanía, garantizando la permanencia, solvencia y transparencia del Sistema.

(Nuñez Montenegro) En su libro “Gestión de la Cobranza” enfatiza un aspecto crucial, que es **Evitar los clientes te deben**. El éxito económico en los negocios se basa en gran medida de como el empresario el empresario administra sus finanzas.

También destaca que la falta de control, disciplina y datos financieros confiables puede llevar al fracaso económico. No basta con que una empresa ofrezca un negocio, servicio o producto; es imprescindible contar con una base crediticia sólida

La administración efectiva de la recuperación de deudas y las cuentas por recaudar es uno de los desafíos más complicados de abordar, a menudo afectado por factores externos

Local

(Caro Rosales & Madrid Peña, 2011), establecen que el microcrédito opera de forma característica al proporcionar un préstamo de pequeña cantidad, la cual se basa en la capacidad de retribución del prestatario, por un tiempo breve. Después de pagar el préstamo inicial, el prestatario tiene la opción de solicitar un segundo préstamo más grande, debido a que ha adquirido habilidades para manejar sus inversiones y ha demostrado ser puntual en los pagos. Si el individuo sigue realizando sus pagos a tiempo, tendrá la posibilidad de acceder a montos de préstamos más altos al futuro. El límite inmenso de la próxima prestación se determina en el historial de retribuciones, disminuyendo en un monto fijado anteriormente según cada cuota no pagada puntualmente. Se establece un límite superior de cuotas no pagadas puntualmente que ocasionan que el favorecido pierda la elegibilidad para solicitar nuevas prestaciones. Este sistema de verificación de pagos es cambiante, y se utiliza debido a que las personas de pocos recursos carecen de bienes que puedan usarse como garantía, lo que representa

uno de los primordiales impedimentos para acceder a los créditos otorgados por los bancos institucionales”. Los mercados crediticios no suelen ser eficaces debido a la presencia de data inconsistente en los que están implicados. La esencia de las operaciones se distingue de otras actividades económicas, dado que crean un tratado en él que se entrega dinero a negocio de una promesa por un reembolso a futuro de una suma prestada. Este rasgo prometedor en las transacciones financieras requiere que los prestamistas y prestatarios tengan la información más precisa posible para fijar el riesgo crediticio. Un entorno económico donde puedan determinar con precisión el vencimiento de los contratos; precios que fluctúan de manera libre para reflejar los peligros crediticios y normas precisas para garantizar que los contratos se efectúen y que las disputas, si surgen, se resuelvan a satisfacción de ambas partes. Por tanto, el inconveniente de una alta cartera de préstamos morosos crea una molestia grave que socava la sostenibilidad en la durabilidad de la entidad y finalmente el sistema. De hecho, la debilidad de una entidad financiera causado por los elevados niveles de impago de sus préstamos conduce primeramente a una complicación en liquidez, que, es sostenible, si se repite y si la entidad no dispone de líneas crediticias para pensiones, se transforma en un inconveniente de liquidez, problema de solvencia, esto posiblemente determine su liquidación. Específicamente en el FMI, los estudios han indicado que los altos niveles de mora conllevan a su derrota.

La morosidad ha impactado negativamente en el contexto económica y financiera de CREDISCOTIA FINANCIERA en los posteriores años, lo que ha generado importantes obstáculos para efectuar con los objetivos y metas trazadas.

En esta indagación se determinó la altura de morosidad que coexiste en el régimen financiero como la falla de un modelo efectivo para el cobro de estas solvencias para microempresa que consienta la gestión completa del cobro de los montos de los préstamos a los interesados de la localidad de Chiclayo.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo las estrategias efectivas de cobranza reducirán la tasa de morosidad de los clientes de la microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque?

1.3. Delimitación de la investigación.

Espacio geográfico de la investigación



Figura 2: Ubicación de la Crediscotia Agencia Moshoqueque
Fuente: Google maps

La presente se ubicó en la localidad de Chiclayo, en cuanto al distrito es la denominada como José Leonardo Ortiz, en la entidad Financiera CrediScotia agencia Moshoqueque ubicada en Av. Dorado 1250; los sujetos que intervienen fueron los encargados área de cobranza.

1.4. Justificación e Importancia.

Esta indagación analiza los componentes que determinan los niveles de morosidad entre los clientes de microcréditos en diversas instituciones dedicadas al desarrollo de pequeñas y microempresas; estas son entidades microfinancieras reguladas que han comenzado a operar en el sistema bancario del Perú. El fin del trabajo es identificar los elementos que afectan la calidad del portafolio. Utilizando un enfoque cuali-cuantitativo, el estudio refleja la situación actual de la morosidad

crediticia, permitiendo observar la realidad del área de cobranza. A través de esta observación, se recopilan datos que son analizados para extraer criterios, opiniones y juicios valorativos. Como (Ñaupas, Mejia, & Naova, 2014) La indagación se puede congrega en un estudio teórico, metodológico y social.

Justificación Teórica

Se da al enfatizar la relevancia de estudiar un conflicto en el avance de una teoría científica. Esto significa que la indagación va a permitir, verificar una invención científica hacia lo cual es obligatorio expresar la problemática del inconveniente estudiado, servirá para fortalecer los efectos de distintas investigaciones o aumentar un modelo teórico. (Ñaupas, Mejia, & Naova, 2014). Esta indagación reducirá la tasa de morosidad mediante teorías probadas.

Justificación Metodológica

Esta forma de justificación se da cuando afirmamos el uso de determinadas técnicas y herramientas de estudio que pueden emplearse para otros futuros trabajos. Estos pueden incluir nuevas técnicas o herramientas como los denominados cuestionarios, tests, pruebas de hipótesis, esquemas de modelos, muestreo, etc. El cual, como el investigador, puede ser utilizado en investigaciones similares (Ñaupas, Mejia, & Naova, 2014). Página 126.

En la indagación actual se usarán métodos de estudios y herramientas como encuestas, pruebas, tablas estadísticas, y pruebas de hipótesis para recolectar la información requerida sobre como las tácticas de cobranza eficaz pueden disminuir la tasa de incumplimiento de pago.

Justificación Social

Según (Ñaupas, Mejia, & Naova, 2014) “La justificación social se da cuando la investigación tiene un objetivo resolver problemas sociales que afectan un grupo social.” Pág. 126, razón por la cual la indagación ayudará a reducir los índices de criminalidad por medio de estrategias efectivas de recuperación, beneficiará a las empresas y contribuirá a la sociedad.

1.5. Limitaciones de la investigación:

En la tesis mostrado se ha tenido limitaciones referentes a dos puntos específicos:

Se ha encontrado pocos estudios sobre las causas del aumento de la lista de morosidad.

El trato de los trabajadores de cobranza hacia los clientes no es el adecuado.

1.6. Objetivos.

Objetivo General

Proponer una estrategia de recuperación efectiva para reducir la tasa de morosidad de los clientes sujetos a créditos microempresariales de Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

Objetivos Específico

Identificar el comportamiento de la morosidad en Crediscotia Financiera.

Analizar las dificultades de pago de los clientes de Crediscotia Financiera.

Desarrollar estrategias efectivas de recuperación que reduzcan el índice de morosidad de los clientes sujetos a créditos microempresariales en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

(Estevez, 2009) en su investigación sobre carteras que buscan ser recuperadas con técnicas, se concluye, aunque parece fácil, el primer paso para cobrar es que nuestro cliente reconozca la deuda. Si el cliente tiene una deuda excesiva, es posible que se niegue a reconocerla. En este caso, el cobro puede ser complicado, ya que es necesario tener una prueba sólida de la fuente y el monto de la deuda. Es por ello que al instante de intercambiar palabras con el cliente se debe de usar las palabras adecuadas, para que así el cliente reconozca su deuda y acepte pagarla sin ningún problema.

(Paredes & Yànez, 2012) en su investigación sobre políticas que son implementadas en créditos para su recuperación de la denominada cartera que ha sido vencida en la empresa crédito Danny, como propósito se determinó que la principal dificultad de la compañía reside en la falta de políticas de crédito para recuperar los pagos pendientes en el departamento de Crédito y Cobranzas. Esto ha llevado a una acumulación de deudas por cobrar, como se indica en los datos proporcionados, donde se menciona la ausencia de políticas vigentes. Si una empresa no tiene personal capacitado hacia la redención de cartera, esto se convierte en un rendimiento no solo para el departamento correspondiente, también para toda la organización, ya que no puede ser competitiva sin una normativa interna relacionada con la gestión bancaria de créditos y cobranzas. Además, es fundamental contar con un sistema contable actualizado y con indicadores que faciliten el seguimiento de la actividad.

Para desarrollar políticas de recuperación, es fundamental clasificar la cartera según el nivel de riesgo, evaluar los pagos pendientes según su antigüedad

y establecer períodos de revisión que consideren aspectos como la habilidad de pago y la liquidez del deudor, asegurando que se respeten los términos acordados.

Nacional

(Guillèn Uyen, 2002) En su indagación “Análisis de los factores de la morosidad crediticia peruana en los años 90”, se evidenció que, al parecido que, en otras dificultades financieras, la situación en Perú estuvo marcada por un alto nivel de especulación, exceso y optimismo generalizado. Para este análisis, se manejó la indagación financiera trimestral de 16 financieras productivas del período de marzo de 1993 a junio de 1999, abarcando un aumento del 90% de los préstamos del país.

(Chalupowicz, 2007) Dada su indagación: “Una herramienta para optimizar la política Crediticia en las Organizaciones” se llega a la conclusión de que toda organización que comercialice productos o servicios ya sea a nivel nacional o en el ámbito internacional, necesita direccionarse con la denominada política de un correspondiente crédito, que a pesar de que los registros internos en procesos como comercializaciones y cuentas por cobrar pueden ser formales o informales, implementar una estrategia de crédito sólida logre ayudar a estas organizaciones a concebir excelente sus operaciones y sus métodos de cobranza.

La política crediticia de cada organización debe ser un documento orientador que garantice que todas las acciones relacionadas conformen el ciclo de cobranza, abarcando desde la aceptación del pedido hasta el depósito del cobro. Esto debe realizarse de la manera más efectiva posible, con el propósito de reducción del flujo de la caja de la empresa, por lo que es fundamental gestionar el flujo de caja de forma eficiente, ya que esto evita la necesidad de recurrir a préstamos en el mercado y minimizar los costos adicionales o cargas administrativas que surgen para satisfacer las necesidades financieras, así como los gastos asociados al uso de estos recursos.

(González, 2012) la mora genera un efecto adverso en los acreedores, ya que enfrentan una falta de ingresos que puede dificultar su capacidad para efectuar

con sus deberes de pago. Además, la prolongación de los plazos de cobro extiende el tiempo necesario para recuperar el dinero, lo que incrementa el período de maduración de la empresa. Esto conlleva a dos problemas interrelacionados: un aumento en la estructura de capital circulante, que a su vez aumenta lo necesario en financiación y la ausencia de liquidez, en consecuencia, la extensión de los plazos de cobranza ya sea por mora, retrasos injustificados o cualquier otra causa, reduce las oportunidades de generar tesorería, a pesar de que la actividad de la empresa produzca recursos económicos. Esto explica la paradoja que enfrentan muchas empresas que generan ingresos, pero carecen de liquidez.

Local

(Alvarez E., 2011) en su investigación análisis de la morosidad en las instituciones de microfinanzas en el Perú, el fin principal de este estudio es identificar y estudiar las primordiales variables económicas que influyen en la morosidad de las instituciones de microfinanzas en Perú. Las suposiciones sugieren que la denominada morosidad o demora en un determinado país tiene la posibilidad de ser interpretada por los factores o motivos como el tipo de cambio que es nominal, la demora o morosidad, los préstamos por deudor y los préstamos por practicante. El régimen de microfinanzas en el país incluye las CMAC, las CRAC, las EDPYME, Mi Banco y otras financieras.

De igual manera, estas corporaciones tienen la autorización para realizar diferentes operaciones y actuar en todo el país. Por otra parte, existen intermediarios de microfinanzas no bancarios, como las CRAC, CMAC y EDPYME, que están habilitados para llevar a cabo un número restringido de operaciones y suelen operar a nivel local.

(Cortijo, 2008) en su indagación sobre la administración de ventas electrodomésticas y su análisis acreditación como organización en Trujillo, se concluye que las empresas buscan proporcionar mejores opciones de venta a crédito a sus clientes conservar su cuota de mercado y aumentar sus ganancias. Ajustan sus políticas de crédito según los distintos patrones de ventas a lo largo del año, lo que les permite mantener una liquidez estable. La colaboración entre los

departamentos de ventas, crédito y cobranzas es esencial para garantizar un buen manejo del crédito y prevenir cuentas incobrables.

(Gonzales Pascual , 2012) En su indagación denominada: “Implicaciones financieras de la morosidad” se observó la falta de pagos tiene un efecto negativo inmediato en los prestamistas, ya que enfrentan una reducción en sus ingresos que puede llevar a problemas para cumplir con sus responsabilidades financieras.

En otro aspecto, la demora en el pago de deudas inesperadamente alarga el tiempo necesario para que las empresas recuperen su inversión, lo que repercute como consecuencia la relevancia en el tiempo de recuperación. Esto genera dos consecuencias que se combinan en un único dilema: un incremento en el capital de trabajo que lleva a grandes insuficiencias de financiamiento, Y al mismo tiempo la falta de dinero. Así, la prórroga de los plazos de pago debido a morosidad, retrasos injustificados u otras razones disminuye las oportunidades de generar flujo de efectivo a partir de la cabida económica de la empresa; esta es la causa de la extravagancia que enfrentan diversas empresas que, aunque generan ingresos, carecen de efectivo.

Si la mora no es duradera y su aparición incita retrasos transitorios voluntarios debido a la falta de liquidez, los efectos negativos son inicialmente temporales. Sin embargo, con el tiempo, pueden transformarse en un problema que genera en cual tipo de empresa un negativa o también un ahogo, incluso si al principio parece solvente.

2.2. Estado del Arte

Actualmente, la predisposición al alza que se ha observado en los novísimos tres años se manifiesta en la tasa de retraso de las prestaciones bancarias. Como los datos proporcionados por la Asociación de Bancos (Asbanc), el índice de morosidad pasó del 1.75% en diciembre de 2012 al 2.65% en octubre de 2015.

2.3. Bases Teóricas Científicas

La Morosidad

(Castañeda Muñoz & Tamayo Bocanegra, 2013) se señala que el término

"moroso" puede generar confusión, ya que se usa de forma intercambiable para referirse a conceptos diferentes. Fonéticamente, "moroso" es una palabra en español que, gracias a su armonía melódica y belleza sonora (debido a sus tres vocales fuertes), produce una sensación agradable en quien la escucha, a pesar de que su significado no siempre sea positivo. Dentro del ámbito jurídico se tiene a la mora o demora la misma que significa el retraso en el cumplimiento de una obligación, lo que lleva a calificar como moroso al deudor que no paga a tiempo. Por lo tanto, se considera que una persona está en demora o también llamado como la mora es cuando este en su compromiso ha vencido y retrasa intencionalmente su cumplimiento de manera negligente.

El retraso en el pago por parte del insolvente no se considera una informalidad definitiva de su obligación, sino más bien una simple demora. La consecuencia inmediata de que el deudor incurra en mora es la acumulación de intereses moratorios, que actúan como indemnización por los perjuicios causados al prestamista por la tardanza. Una vez que se reconoce la mora, el deudor debe pagar el capital adeudado junto con los intereses moratorios, que se calcularán según el tiempo de retraso acumulado para cubrir los costos financieros que la demora ha generado al acreedor.

Además, el término "moroso" tiene varios significados y se esgrime frecuentemente en las compañías para designar a los consumidores que no abonan sus facturas a tiempo (es decir, después de la fecha pactada) o para señalar a los deudores que son incobrables y cuyas deudas se registran como pérdidas a través de cuentas asignadas (deudores fallidos).

El incumplimiento o retraso también llamado en la cancelación o pagos de los denominados créditos establecidos en el sistema microfinanciero al llegar a su fecha de vencimiento se denomina morosidad. Estos créditos están orientados al desarrollo y crecimiento de micro y pequeños empresarios.

(Brachfield, 2000), en su estudio, se ofrecen detalles sobre la lucha contra la morosidad. La morosología es un campo que se dedica a investigar y combatir este fenómeno, abordando el problema de manera integral para entender las diversas causas que lo originan. Esta disciplina busca analizar la morosidad desde múltiples

perspectivas, examinando las interacciones que la producen y proporcionando un contexto sobre el proceso y los actores implicados. Además, tiene como objetivo encontrar soluciones efectivas para este problema que impacta a las empresas. Contrario a lo que muchos piensan, la morosidad es un asunto complejo, con múltiples dimensiones y condicionantes.

Es por ello que, resulta fundamental tener en cuenta una amplia variedad de factores que abarcan diferentes áreas del conocimiento. Esto incluye aspectos macroeconómicos, que se refieren a las dinámicas y tendencias de la economía en su conjunto, así como elementos microeconómicos, que analizan el comportamiento de individuos y empresas en el mercado. También es importante considerar factores empresariales, que implican las estrategias y decisiones dentro de las organizaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración aspectos antropológicos e históricos, que aportan contexto cultural y temporal a las situaciones analizadas. La inclusión de datos estadísticos es crucial para fundamentar cualquier análisis, al igual que los elementos culturales y sociológicos, que nos ayudan a entender las interacciones sociales y los valores de las comunidades. Además, es esencial contemplar el enfoque psicológico, que examina la mente y el comportamiento humano, así como los aspectos financieros y legales que influyen en las decisiones económicas y las normativas que las rigen. Por último, no se puede pasar por alto el comportamiento humano en su totalidad, ya que todos estos factores están interrelacionados y contribuyen a una mejor comprensión de la situación que se estudia.

Objetivo del índice de morosidad:

El propósito del índice de morosidad es ser usado como indicador de peligro de una o más carteras de crédito.

Causas de la morosidad

Los factores que influyen de la morosidad son:

a. Factores Macroeconómicos:

Es común encontrar modelos que describen los factores macroeconómicos que conducen a la bancarrota de una empresa. Según Castañeda (2013), debido al medio de las dificultades financieras que enfrentan las compañías en quiebra, el impago suele ser un paso previo a la bancarrota. Sin embargo, no es garantizado que una empresa con deudas termine necesariamente en quiebra. A través de algunas conclusiones teóricas de modelos que analizan las quiebras, se explican los componentes relacionados que intervienen en la morosidad.

(Brachfield, 2000), tanto los modelos teóricos como los empíricos coinciden en que hay una dependencia inversa entre el período económico y la morosidad. No obstante, estas variables pueden influir en la manera en que se establece esa conexión al analizar el ciclo. Es fundamental investigar si la correspondencia entre morosidad y período es directa o si presenta atrasos; es decir, si el nivel actual de morosidad depende del incremento económico actual o si períodos anteriores de expansión han permitido a los agentes mejorar su capacidad de pago en el futuro, lo que podría resultar en tasas de morosidad más bajas. Los elementos macroeconómicos que incurren en la morosidad se dividen en tres categorías principales: aquellos que examinan la fase del ciclo económico, los que influyen en la liquidez de los empleados y los que evalúan la altura de deuda.

Factores Microeconómicos

La tasa de morosidad de cada banco se debe principalmente a su comportamiento. Por ejemplo, se espera que aquellos con políticas de colocación más agresivas presenten tasas de morosidad más elevadas. Desde esta perspectiva, el aumento del crédito, la clase de empresa y los incentivos para acoger estrategias arriesgadas son los factores más estudiados (Gonzales Pascual , 2012).

La velocidad de expansión del crédito es un elemento clave que influye en la tasa de impagos de una entidad bancaria. Un notable aumento en el crecimiento de los préstamos puede resultar en una flexibilización de los requisitos para los solicitantes. Una posible razón detrás del aumento en los retrasos en los pagos es

que ciertos administradores podrían sentirse incentivados a adoptar políticas de préstamo más arriesgadas. Las instituciones con dificultades financieras pueden comenzar a buscar un tipo de "fuga hacia adelante", persiguiendo crecimiento en áreas más rentables, aunque más arriesgadas.

Además, la selección adversa tiene un impacto negativo en las empresas que buscan ampliar su cuota en el ámbito de crédito. Al intentar atraer clientes de otra entidad financiera, es probable que esta última solo desprenda a aquellos clientes menos valiosos. Si la empresa se expande a una nueva región o a nuevos segmentos, el problema de la selección adversa puede agravarse, como los clientes iniciales del nuevo ente podrían no ser de la mejor calidad. Al revisar la filología sobre los factores microeconómicos que influyen en la morosidad, se puede concluir que la expansión del crédito, la diversificación en distintos sectores, los incentivos, la eficiencia empresarial, la disponibilidad de garantías, el poder de mercado y la solidez de las instituciones son aspectos fundamentales para determinar la tasa de morosidad que enfrenta una entidad financiera.

Indicadores de Morosidad

En el informe sobre calidad de activos emitido por la SBS, se detallan los indicadores siguientes:

- a. Activo Rentable / Activo Total (%):** Incluye el valor de activos que producen ingresos de carácter monetario de forma directa.
- b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Son préstamos directos que no se han pagado o saldados en la fecha establecida y que se encuentran en cobranza judicial o en vencimiento.
- c. Cartera de Alto Riesgo:** Es la totalización de los préstamos que han sido reformados, recapitalizados, vencidos y que se hallan en cobranza judicial.
- d. Cartera Pesada:** Se refiere a los préstamos directos e indirectos con calificaciones crediticias de la persona que debe, siendo deficiente, dudoso y pérdida.

- e. **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Es el porcentaje de los préstamos directos que han sido reinvertidos o reformados.
- f. **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Es la proporción de la cartera en mora que está cubierta por los recursos.
- g. Es fundamental el contexto de los préstamos para microempresas, las categorías se definen únicamente por el tiempo de atraso en los pagos y el monto total adeudado. Asimismo, este enfoque ofrece una evaluación más precisa de la calidad de la cartera, considerando todos los créditos con ocho días de retraso, clasificándolos como cartera vencida, en lugar de limitarse solo a las cuotas impagas.

Si los impagos en Perú crecen considerablemente, el país podría enfrentar una crisis financiera. Cuando ocurre un incumplimiento, la rentabilidad se ve afectada inicialmente, interrumpiendo el flujo de fondos. Esto implica que las instituciones financieras deben incrementar las provisiones para préstamos morosos, lo que impacta de inmediato sus ganancias. Por lo tanto, un aumento notable en las deudas impagas convierte el problema del incumplimiento en un desafío de la rentabilidad, la liquidez y en última instancia, de liquidez.

Tipos de créditos

Según la resolución de la ASN n° 11356-2008, lo que se denomina fondo de deuda permanente de una institución se divide en ocho tipos.

Créditos corporativos

Son préstamos otorgados a empresas que han superado los S/.200 millones en ventas anuales durante los dos posteriores años, tomando como referencia el prestatario ha revisado los estados financieros recientes. Si el prestatario no cuenta con estados financieros auditados, estos créditos no se consideran en esta categoría (Coral Mendoza, 2009).

Créditos a grandes empresas

Los tipos de préstamos se ofrecen a personas jurídicas que tengan una de las siguientes características:

El ingreso anual ha sobrepasado los S/.20 millones, pero no ha llegado a los S/.200 millones en los últimos dos años, Según las últimas cuentas anuales de la deuda. En el último año, el deudor ha estado pendiente de las emisiones recientes de bonos en el mercado de capitales (Coral Mendoza, 2009).

Créditos a medianas empresas

Se trata de créditos concedidos a organizaciones que han tenido un endeudamiento total de más de S/.300,000 en el sistema financiero en los últimos seis meses y que no cumplen con las condiciones para ser catalogados como préstamos comerciales o grandiosos préstamos comerciales.

Créditos a pequeñas empresas

Se trata de préstamos diseñados para respaldar la producción, venta o prestación de servicios, que se conceden a personas o organizaciones que han acumulado deudas superiores a S/.20,000 y más de S/.300,000 en los posteriores meses.

Créditos a microempresas

Un ingreso para pagar las actividades de producción, venta o asistencia de servicios, concedidos a individuos o empresas cuyo total de deudas con el sistema financiero no supere los S/.20,000 en los últimos seis meses. Si, en cambio, el monto total de la deuda con el sistema financiero excede los S/.20,000 durante seis meses seguidos, los préstamos deben ser reclasificados al tipo de préstamo adecuado, según el nivel de endeudamiento.

Créditos de consumo revolvente

Se otorgan a individuos con el propósito de cubrir patrimonios, servicios o gastos que no están vinculados al movimiento económico.

Créditos de consumo no-revolvente

Son préstamos no renovables que se conceden a individuos para cubrir la adquisición de bienes, servicios o gastos no vinculados a actividades comerciales.

Créditos hipotecarios para vivienda.

Son créditos concedidos a individuos para adquirir, construir, renovar, transformar, ampliar, mejorar o subdividir sus hogares, siempre que estén respaldados por hipotecas correctamente registradas. Estos créditos pueden ser otorgados a través del sistema hipotecario convencional, notas hipotecarias u otros sistemas similares.

Clases de Provisiones

Provisión genérica: Se generan, de modo preventiva, en préstamos directos y en situaciones similares al riesgo crediticio de los préstamos indirectos de los deudores que están clasificados en la clase Normal.

Provisión específica: Se generan en préstamos directos y en la exposición equivalente al riesgo crediticio de préstamos colaterales de deudores catalogados en una clase de riesgo más alta que la categoría Normal.

Variables que influyen en la morosidad

Ratio de liquidez: Este índice evalúa la capacidad que tiene una empresa o persona para hacer frente a todas sus obligaciones financieras, tanto a corto como a largo plazo, tras la liquidación de todos sus activos, ya sean financieros o de cualquier tipo. El propósito es determinar si pueden cumplir con sus obligaciones cambiando sus activos, como se muestra a continuación:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Deudas Totales}}$$

De este informe, pasaremos directamente a otro que, aunque similar, presenta discrepancias importantes, ya que se enfoca en un individuo específico, en una

entidad particular y en los activos que deben compararse con las deudas que se pueden obtener.

Ratio de Endeudamiento: Evalúa la proporción del capital de una empresa en relación con sus deudas, representándose como un cociente:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales}$$

El ratio financiero evalúa la relación entre el capital de una empresa y sus deudas a corto y largo plazo.

Plazo

Un período específico en el que se deben completar todos los trámites obligatorios y requeridos para una actividad determinada; de lo contrario, ya no será posible. Desde un punto de vista legal, se refiere a un hecho futuro definido que determina el inicio o la decadencia de un derecho. Este espera es siempre fijo, en el sentido de que llegará en un momento concreto y no hay forma de que no ocurra. Puede estar determinado, como una fecha concreta, o no especificado, como el momento de la muerte de una persona. La duración suele incluirse en los contratos como una cláusula contingente: un contrato puede tener una duración fija o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos, el plazo es crucial para el contrato, ya que sin él pierde su validez.

Importe

Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.

2.4. Definición de los Términos Básicos.

Créditos: Se entiende como una transacción financiera en la que una persona otorga una suma de dinero a otra, quien se compromete a reembolsar esa cantidad dentro de un plazo específico, de acuerdo con las condiciones establecidas para el préstamo, además de los intereses y otros costos o seguros aplicables, si corresponde.

Créditos en Cobranza Judicial: Se refiere a los créditos que están siendo recuperados a través de un proceso judicial.

Créditos Reestructurados: Son los créditos que están sujetos a la reprogramación de pagos aprobados en el proceso de reestructuración, ya sea en un concurso ordinario o preventivo.

Créditos Refinanciados: Son préstamos que han tenido cambios en el plazo o el monto en comparación con el contrato original, como resultado de las dificultades del deudor para realizar los pagos.

Créditos Vencidos: Son créditos que no se pagaron dentro del plazo establecido y que se registraron como vencidos.

Morosidad: Se refiere a la dificultad de cumplir con un compromiso previa o con lo que establece la ley. Este término se usa cuando un deudor no paga los intereses o no cumple con otras obligaciones entidad bancaria.

Objetivos estratégicos: Son las metas estratégicas que una organización define para mejorar su posición en un mercado específico, ya sea a corto o largo plazo.

Riesgo de crédito: Riesgo de que una de las partes de un instrumento financiero sufra una pérdida económica para la otra parte si hay un incumplimiento de una obligación.

Riesgo de liquidez: El riesgo de que una entidad económica tenga problemas para cumplir con sus obligaciones financieras que se resuelven a través de pagos en efectivo u otros activos financieros.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

Descriptiva, Se presenta el contexto actual de la empresa y lo que necesita para mejorar, a través de una propuesta de estrategias de cobranza efectivas. La investigación es de tipo descriptivo, ya que busca analizar cómo diferentes formas o niveles de una o más variables afectan a una población. En este estudio, se ha evaluado la situación actual de la compañía y sus requerimientos para alcanzar el éxito, sugiriendo mejoras mediante estrategias de recuperación efectivas para reducir las tasas de morosidad.

Proposicional, se elaboró una serie de estrategias efectivas para recuperar deudas y disminuir la morosidad en la compañía, como respuesta a un problema identificado en los resultados del proceso de investigación.

La indagación positiva según Vivas (2011) se aborda el funcionamiento de diversos aspectos. En el estudio de caso, a partir de una investigación descriptiva, se identificó una necesidad y se propusieron estrategias efectivas para mejorar el proceso de cobranza.

Diseño de investigación

Dado que no se llevarán a cabo pruebas, se utilizó un diseño no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), en este tipo de estudio, los fenómenos se observan en su entorno natural y posteriormente se analizan.

Se utilizará el siguiente esquema para el diseño correlacional:

M → O → P

Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación

P= Propuesta

3.2. Población y Muestra.

Población

Para esta encuesta se considerará como población a los 10 agentes cobradores.

Muestra

Para esta investigación utilizaremos una muestra probabilística de probabilidad.

Carrasco (2005), la muestra probabilística es aquella que el investigador elige según su criterio, sin reglas matemáticas ni estadísticas.

3.3. Hipótesis.

La propuesta de tácticas para cobrar de manera eficaz ayuda a disminuir la tasa de impago de clientes que tienen créditos para microempresas en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

3.4. Variables

Variables de investigación

Variables	Definiciones
Estrategias de Cobranza Efectiva	<p>(Paredes & Yànez, 2012) Señala como el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. Establecen los lineamientos básicos para la gestión de la cobranza, derivando en políticas que deben llevarse uniforme y conscientemente.</p>
Índice de Morosidad	<p>(Brachfield, 2000) indica que el índice de morosidad evalúa la cantidad de créditos clasificados como morosos en relación con el total de préstamos y créditos otorgados por una entidad financiera. También menciona que se refiere a la cartera de créditos impagos en proporción a la cartera total. Es uno de los indicadores más comunes para medir el riesgo asociado a una cartera de créditos.</p>

Fuente: elaboración propia

3.5. Operacionalización.

Variables		Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	
				Técnicas	Instrumentos
INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS DE COBRANZA EFECTIVA	Aspecto Clientes	Disminuir el índice de Morosidad.	Análisis Documental	Ficha de Análisis
		Financiera	Riesgo Crediticios	Análisis Documental	Ficha de Análisis
		Calificación al cliente	Reconocer a los clientes con mayor Riesgo de Morosidad	Análisis Documental	Ficha de Análisis
		Registro de Resultados	Estadísticas de Resultado de Gestión	Análisis Documental	Ficha de Análisis
DEPENDIENTE	INDICE DE MOROSIDAD	Ratios Financieros	Proporción de morosidad de los socios.	Análisis Documental	Ficha de análisis
		Mora	Mora Vencida	Encuesta	Cuestionario
			Mora de Alto Riesgo		
Interés	El porcentaje que se aplica al capital.	Encuesta	Cuestionario		

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Abordaje metodológico.

El propósito de este estudio es presentar una estrategia de cobro eficaz que contribuirá a disminuir el nivel de tardanza de los clientes que tienen créditos de microempresa en la Agencia Moshoqueque de Crediscotia Financiera en 2015. La indagación se basa en un diseño no experimental y un enfoque descriptivo. La población y muestra en investigación es la misma, por lo tanto, solo se consideraron a los 10 funcionarios de cobranza, a quienes se les administró la herramienta para recopilar información, es decir, el cuestionario. Teniendo en cuenta el ámbito literario, emplearemos las técnicas descritas por Rodríguez en su obra de 2005, las cuales incluyen:

Método Inductivo: Es un procedimiento en el cual, a través de la observación de casos concretos, se llega a conclusiones o principios generales que manifiestan relaciones entre los fenómenos bajo análisis

Método Analítico: Consiste en reconocer los elementos de un fenómeno y analizar individualmente cada uno de ellos en un orden específico. Se va a emplear para examinar y organizar la información de la realidad y de la fundamentación teórica científica.

Método Sintético: consiste en la actividad de conectar eventos que se consideran independientes y crear una explicación que integre todas las partes.

Método Deductivo: Consiste en llegar a conclusiones específicas basándose en una ley universal. Servirá para crear la síntesis del contexto, las teorías básicas, la teoría y la elaboración de la propuesta.

Técnicas de Recolección de datos

(BAVARESCO, 2001), establece que la técnica de recolección de datos constituye el conjunto de instrumentos científicamente probados a través de los cuales se recolectan los datos necesarios para verificar un hecho. La encuesta estadísticamente representativa será la técnica que se utilizará para obtener información porque ofrece un amplio margen de estandarización de los datos, lo que permite su procesamiento informático y generalización.

El término "técnicas de recolección de datos" se refiere a herramientas e instrumentos formales que utilizan procesos sistemáticos de registro de observaciones y datos con el fin de investigar y analizar un hecho o un fenómeno con el objetivo de permitir un mayor conocimiento objetivo de la realidad.

Para realizar la investigación se manejan las siguientes técnicas:

La Encuesta

Esta estrategia se lleva a cabo mediante el uso de un cuestionario adecuado, lo que nos permitirá recopilar datos de investigación.

También podemos decir que es la técnica que a través de un cuestionario adecuado nos permitirá recoger datos de toda la población o parte de ella. él Se identifica porque el investigado completa el cuestionario.

Para este se crea un plan de preguntas para el proyecto, la encuesta se involucra a los empleados estudiada, especialmente a quienes forman parte del área de crédito y cobranza.

Análisis documental

El análisis de documentos implica la descripción de un documento en sus partes principales con el fin de su identidad y posterior recuperación. Este análisis está relacionado con la realidad del problema, así como con sus objetivos. Por tanto, este análisis nos ayudará a describir el problema adecuadamente mediante la ficha de análisis de documentos básico para detallar la realidad y si tiene relación con los objetivos planteados.

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario:

Esta herramienta se utilizó con los colaboradores de la agencia Moshoqueque, como además a sus clientes morosos, cuya intención es tener más información acerca del estudio que se está efectuando.

3.7. Procedimientos para la Recolección de datos

La indagación es de carácter descriptivo, básicamente radicará en especificar el contexto en el tiempo de estudio de Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque (situación concreta) para medir el grado de morosidad

Para el procesamiento de datos se usará SPSS para tabular y calcular dichas cifras. con descripciones e interpretaciones correspondientes

3.8. Plan de análisis estadístico de datos

Empleamos una computadora para procesar la información y todas las formas de recopilación de datos se archivarán adecuadamente. Los datos serán transferidos a una base de datos electrónica. Se utilizará el paquete estadístico SPSS para pruebas estadísticas y análisis de los resultados, se utilizarán estadísticas descriptivas expresadas en tablas de frecuencia para demostrar los objetivos. Para determinar el grado de correspondencia entre las variables, los datos serán sometidos al coeficiente de correlación de Spearman.

3.9. Criterios Éticos.

(Noreña, Moreno, & Rojas, 2012) Sostienen que los estudiosos deben considerar ciertos criterios éticos al diseñar el estudio y recopilar datos de investigación cuantitativos.

Los criterios éticos que se tendrán en cuenta para la investigación son los siguientes:

Tabla 3.9.1*Crterios éticos de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	La población participe en el estudio de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Como informantes importantes de la investigación, se les aconsejó mantener su identidad segura y protegerla.
Observación participante	Durante el proceso de recopilación de datos, los investigadores actuaron con precaución y asumieron su responsabilidad ética por todas las consecuencias y resultados de la interacción establecida con los participantes del estudio.

3.10. Criterio de rigor científico.

De igual manera, los criterios de rigor científico que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por (Noreña, Moreno, & Rojas, 2012) que a continuación se detallan:

Tabla 3.10.1*Crterios de rigor científico de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados informados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Las variantes fueron observadas en su contexto. 3. La discusión se detalló mediante el proceso de triangulación.

Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para crear bienestar organizacional a través de la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se proporcionó una presentación detallada del contexto de la investigación y de los participantes. 2. La recolección de los datos se determinó mediante un muestreo teórico, ya que la información proporcionada es codificada y analizada de inmediato. 3. Se llevo a cabo una recopilación exhaustiva de datos recopilados información suficiente, relevante y apropiada a través de cuestionarios, observaciones y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Triangulación de información (datos, investigadores y teoría) que permitan fortalecer el informe de discusión. 2. El cuestionario que se utilizó para recopilar información fue certificado por evaluadores externos para verificar la relevancia y pertinencia del estudio realizado, que son datos de fuente primaria. 3. Los enfoques (a) empírico, (b) crítico y (c) experimental describen continuamente el proceso de recopilación, análisis e interpretación de datos.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados se compararon con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación se compararon con investigaciones realizadas en los últimos cinco años en contextos internacionales, nacionales y regionales que coincidían con las variables analizadas. 3. La identificación y descripción de los límites y alcances descubiertos por el investigador.
Relevancia	Permitió el cumplimiento de los objetivos establecidos mediante la realización de un análisis más completo de las variables.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se obtuvo una comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos fueron consistentes con la lógica..

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Los resultados se presentan y analizan en este capítulo. forma de tablas y figuras, también se reportan los resultados y el propósito de la prueba piloto, los resultados de la preprueba con su respectivo análisis, también se reportan las medias de las variables; presentación y análisis unilateral. Además, se destaca la diferencia entre las hipótesis, la prueba de normalidad y la explicación del programa de cambio a través de la propuesta básica.

4.1. Resultados en tablas y figuras

Baptista, Hernández y Fernández (2002). Una prueba piloto, también conocida como encuesta, es una aplicación experimental del cuestionario, lo más parecido a una encuesta real, pero realizada con un grupo reducido de personas. Los participantes del estudio debían ser de la misma edad, rasgos, nivel educativo y cualquier otra característica relevante para el estudio. De igual manera, se garantiza que los encuestados sean idénticos o similares a los de la aplicación final, tengan objetivos claros, estén orientados al tema, fomenten la comunicación y comprendan las preguntas. los problemas.

Coefficiente de Alfa de Cronbach

ReliabilityStatistics	
Cronbach'sAlpha	N of Items
0,944	10

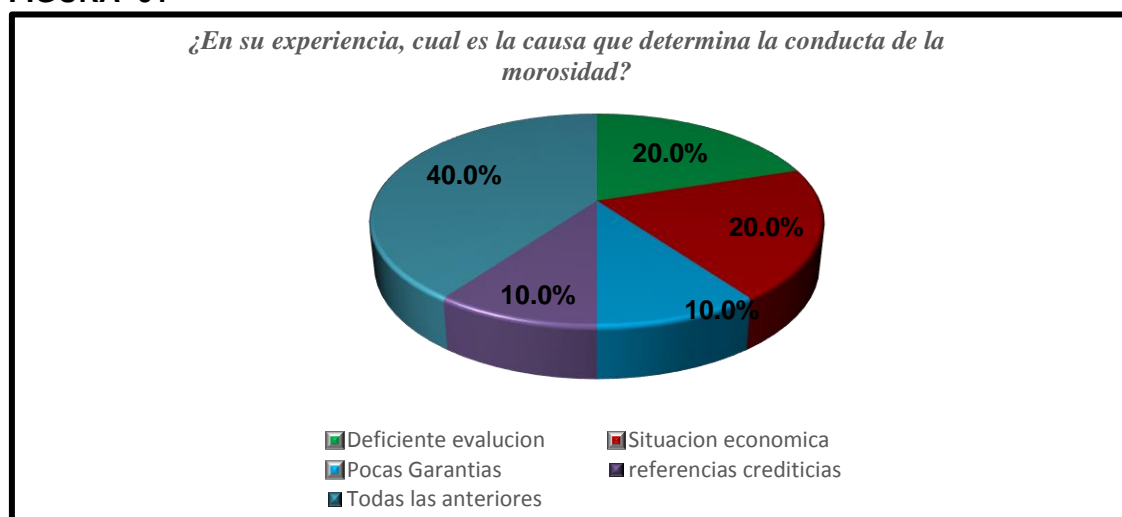
Fuente: SPSS

Tabla N° 1: ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?

			Usuarios
P1	<i>Deficiente evaluación</i>	Recuento	2
		%	20,0%
	<i>Situación económica</i>	Recuento	2
		%	20,0%
	<i>Pocas Garantías</i>	Recuento	1
		%	10,0%
	<i>Referencias Crediticias</i>	Recuento	1
		%	10,0%
	<i>Todas las anteriores</i>	Recuento	4
		%	40,0%
Total		Recuento	10
		%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 01



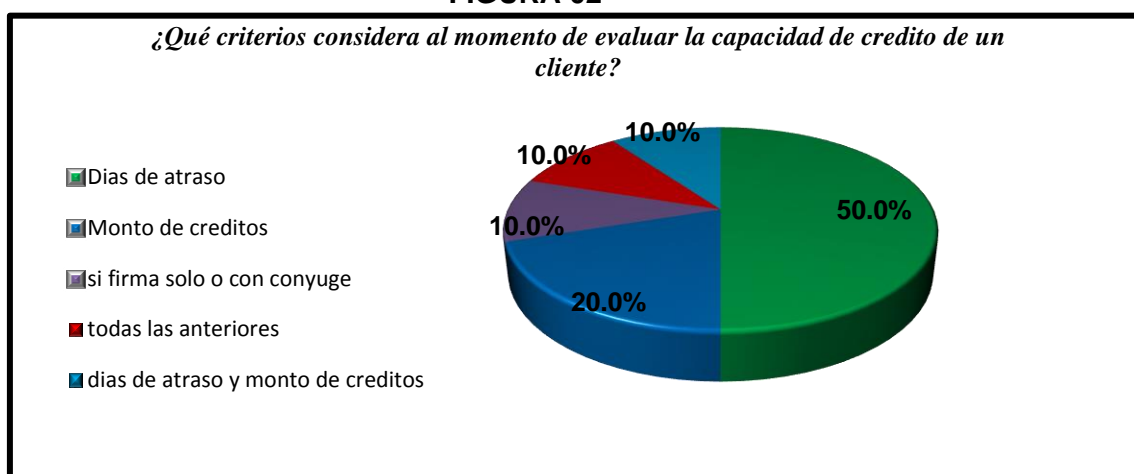
En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿En su experiencia, cuál es la causa que determina la conducta de morosidad?, como sigue: 2(20,0%) de los funcionarios opinan que es la deficiente evaluación, 2(20,0%) de los funcionarios opinan que es la situación económica; 1(10,0%) de los funcionarios opinan que son pocas garantías; 1(10,0%) de los funcionarios opinan que es por las referencias crediticias y 4(40,0%) de los funcionarios opinan que son todas las anteriores

Tabla N° 2: ¿Cuáles criterios considera al momento de evaluar la capacidad de crédito de un cliente?

		Usuarios	
P2	<i>Días de atraso</i>	Recuento	5
		%	50,0%
	<i>Monto de créditos</i>	Recuento	2
		%	20,0%
	<i>Si firma solo o con conyuge</i>	Recuento	1
		%	10,0%
	<i>Todas las anteriores</i>	Recuento	1
		%	10,0%
	<i>Días de atraso y Monto de créditos</i>	Recuento	1
		%	10,0%
Total		Recuento	10
		%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 02



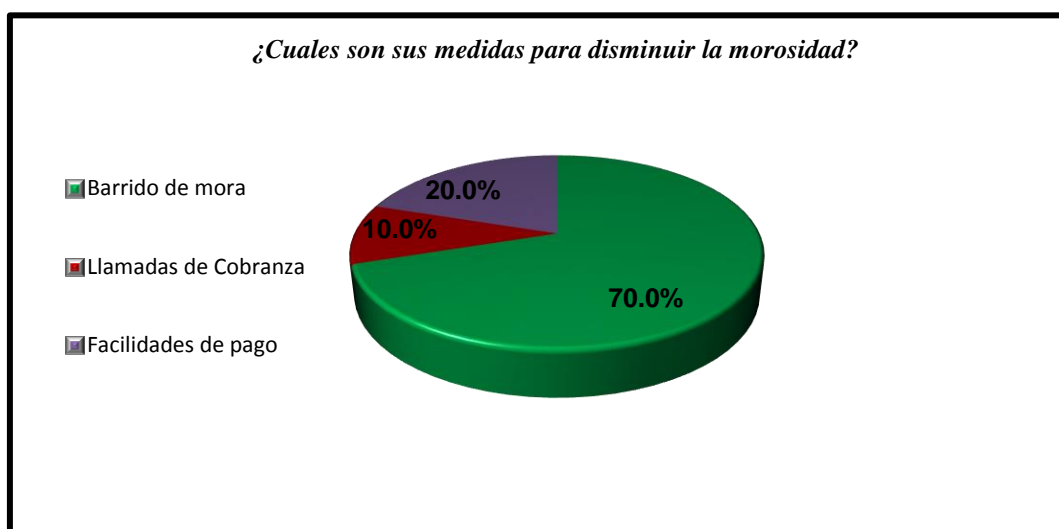
En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Cuáles criterios considera al momento de evaluar la capacidad de crédito de un cliente?, como sigue: 5(50,0%) de los funcionarios opinan que son los días de atraso, 2(20,0%) de los funcionarios opinan que es el monto de créditos; 1(10,0%) de funcionarios es si firma solo o con conyuge; 1(10,0%) de los funcionarios consideran que son todas las anteriores, mientras que 1(10,0%) de los funcionarios opinan que son los días de atraso y el monto de crédito.

Tabla N° 3: ¿Cuáles son sus medidas para disminuir la morosidad?

			Usuarios
P3	<i>Barrido de mora</i>	Recuento	7
		%	70,0%
	<i>Llamadas de cobranza</i>	Recuento	1
		%	10,0%
	<i>Facilidades de pago</i>	Recuento	2
		%	20,0%
Total	Recuento	10	
	%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 03



En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Cuáles son sus medidas para disminuir la morosidad?, como sigue: 7(70,0%) de los funcionarios opta por el barrido de mora, 1(10,0%) de los funcionarios opta por las llamadas de cobranza; 2(20,0%) de los funcionarios opta por las facilidades de pago.

Tabla N° 4: ¿Cuál cree que es la razón principal por la cual se registra este nivel de morosidad en créditos microempresa?

			Usuarios
P4	<i>Destino mal enfocado</i>	Recuento	4
		%	40,0%
	<i>Sobreendeudamiento</i>	Recuento	6
		%	60,0%
Total	Recuento		10
	%		100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotía Financiera

FIGURA 04



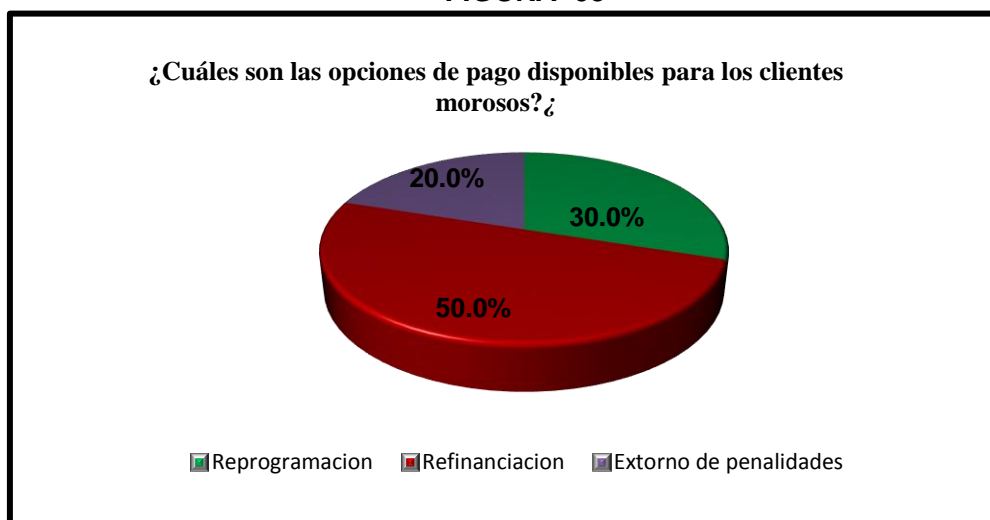
En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Cuál cree que es la razón principal por la cual se registra este nivel de morosidad en créditos microempresa?, como sigue: 4(40,0%) de los funcionarios opinan que es el destino mal enfocado; 6(60,0%) de los funcionarios opinan que es el sobreendeudamiento.

Tabla N° 5: ¿Cuáles son las opciones de pago disponibles para los clientes morosos?

			Usuarios
P5	<i>Reprogramación</i>	Recuento	3
		%	30,0%
	<i>Refinanciación</i>	Recuento	5
		%	50,0%
	<i>Extorno de penalidades</i>	Recuento	2
		%	20,0%
Total		Recuento	10
		%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 05



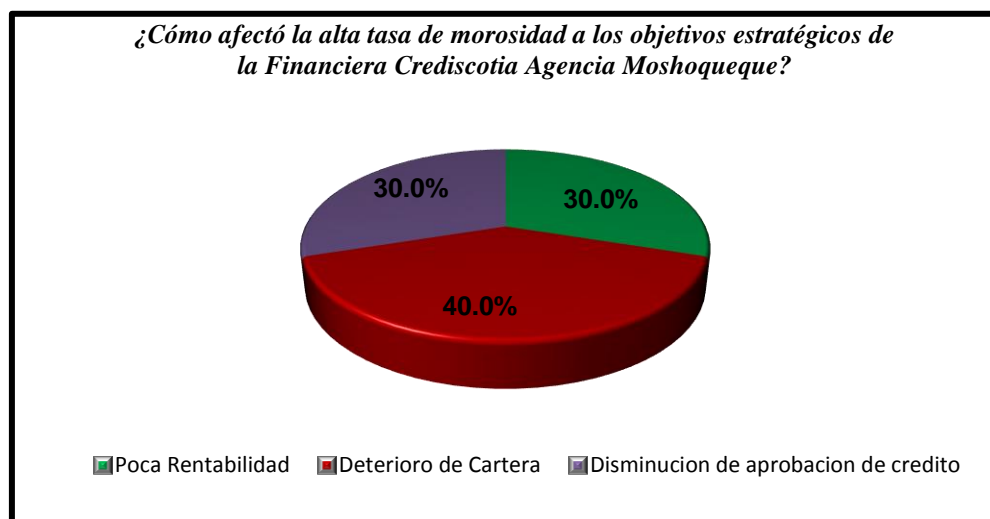
En la tabla y/o figura se muestran los resultados a la pregunta: ¿Cuáles son las opciones de pago disponibles para los clientes morosos?, como sigue: 3(30,0%) de los funcionarios indican que es la reprogramación; 5(50,0%) de los funcionarios indican que es la refinanciación; 2(20,0%) de los funcionarios es el extorno de penalidades.

Tabla Nº 6: ¿Cómo afectó la alta tasa de morosidad a los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?

			Usuarios
P6	<i>Poca Rentabilidad</i>	Recuento	3
		%	30,0%
	<i>Deterioro de cartera</i>	Recuento	4
		%	40,0%
	<i>Disminución de aprobación de créditos</i>	Recuento	3
		%	30,0%
Total		Recuento	10
		%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 06



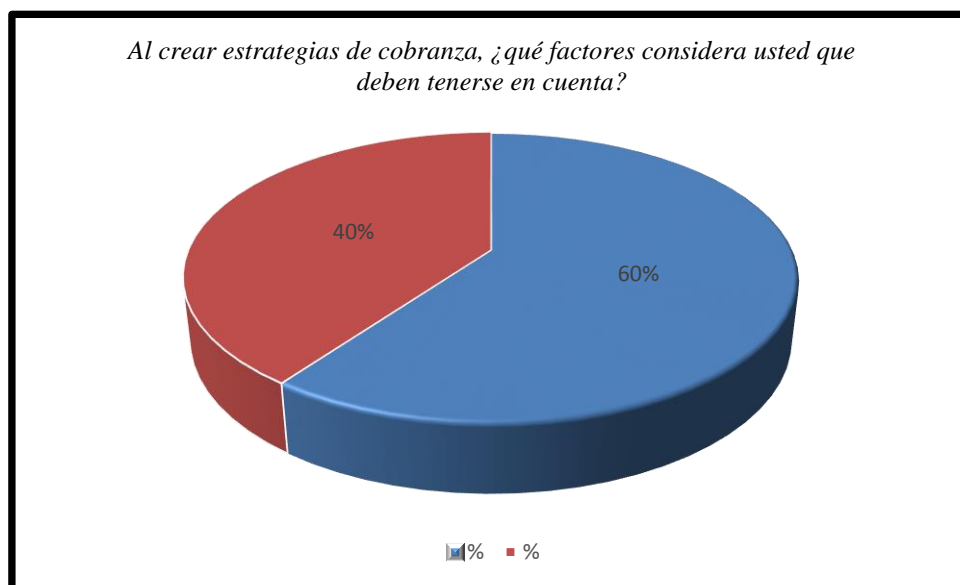
En la tabla y/o gráfico anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Cómo afectó la alta tasa de morosidad a los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?, como sigue: 3(30,0%) de los funcionarios indican que es la poca rentabilidad; 4(40,0%) de los funcionarios indican que es deterioro de cartera; 3(30,0%) de los funcionarios indican que es la disminución de aprobación de créditos.

Tabla N° 7: Al crear estrategias de cobranza, ¿qué factores considera usted que deben tenerse en cuenta?

			Usuarios
P7	<i>Políticas de cobranza</i>	Recuento	4
		%	60,0%
	<i>Control de la cartera asignada</i>	Recuento	6
		%	40,0%
Total	Recuento		10
	%		100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 07



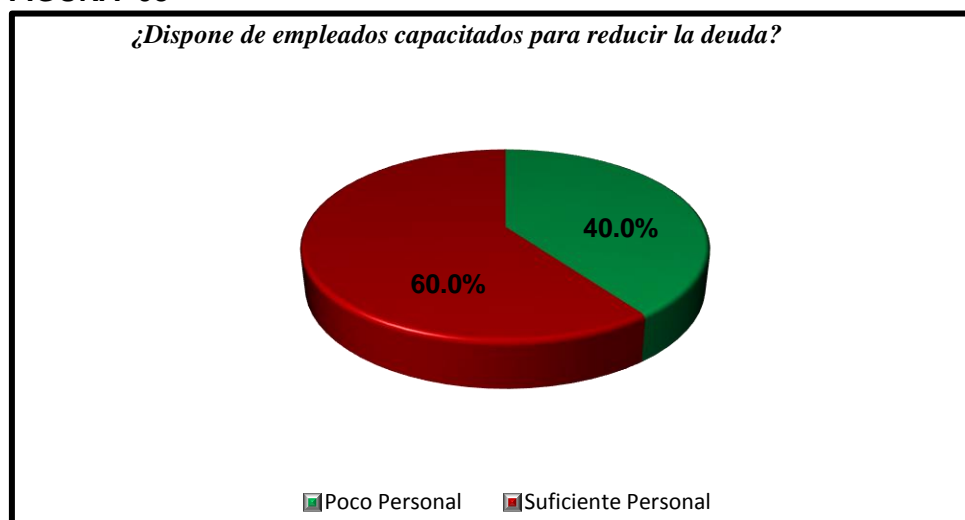
En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: Al crear estrategias de cobranza, ¿qué factores considera usted que deben tenerse en cuenta?, como sigue: 6(60,0%) de los funcionarios consideran que son las políticas de cobranza, 4(40,0%) de los funcionarios consideran que es el control de cartera asignada.

Tabla N° 8: ¿Dispone de empleados capacitados para reducir la deuda?

			Usuarios
P8	<i>Poco personal</i>	Recuento	4
		%	40,0%
	<i>Suficiente personal</i>	Recuento	6
		%	60,0%
Total		Recuento	10
		%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 08



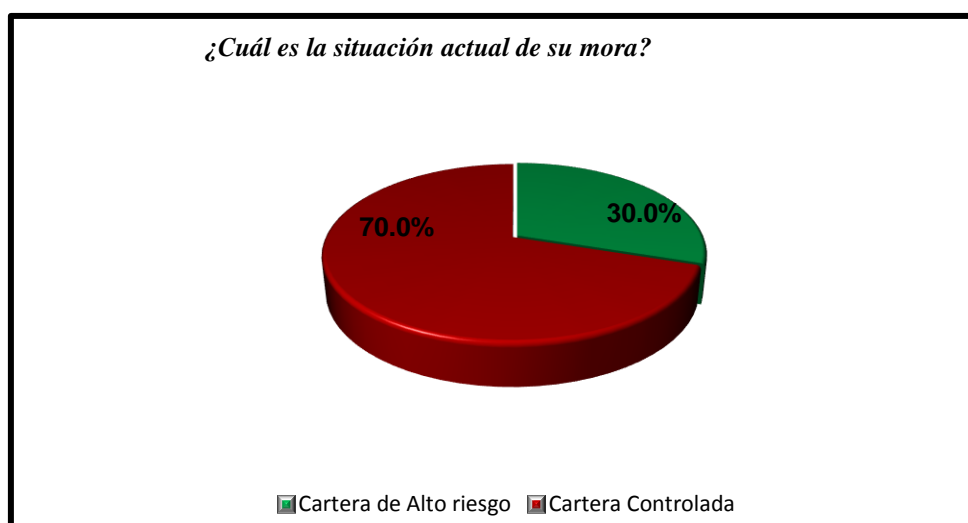
En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Dispone de empleados capacitados para reducir la deuda?, como sigue: 4(40,0%) de los funcionarios indica que cuenta con poco personal; 6(60,0%) de los funcionarios indican que cuentan con suficiente personal.

Tabla N° 9: ¿Cuál es la situación actual de su mora?

			Usuarios
P9	<i>Cartera alto riesgo</i>	Recuento	3
		%	30,0%
	<i>Cartera controlada</i>	Recuento	7
		%	70,0%
Total	Recuento	10	
	%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 09



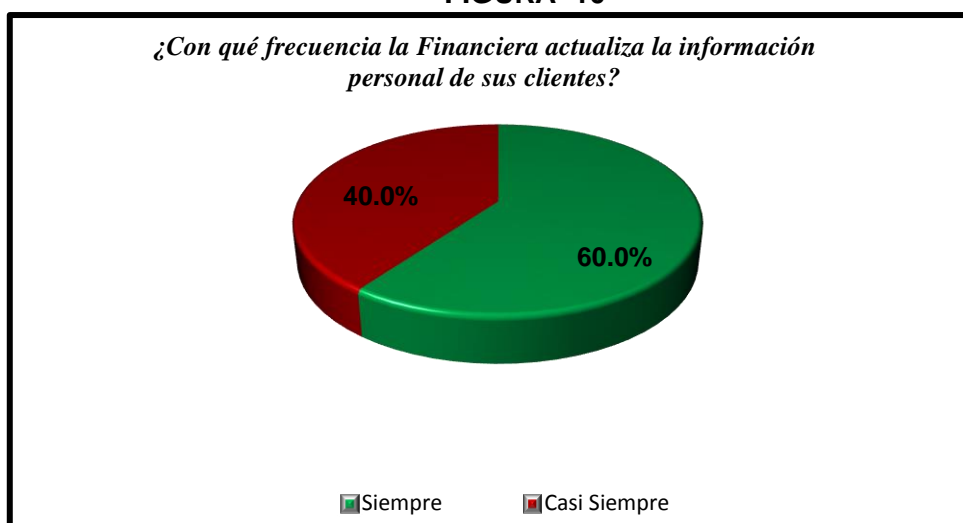
En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Cuál es la situación actual de su mora?, como sigue: 3(30,0%) de los funcionarios indican que actualmente es una cartera de alto riesgo; 7(70,0%) de los funcionarios indican que es actualmente una cartera controlada.

Tabla Nº 10: ¿Con qué frecuencia la Financiera actualiza la información personal de sus clientes?

			Usuarios
P10	<i>Siempre</i>	Recuento	6
		%	60,0%
	<i>Casi siempre</i>	Recuento	4
		%	40,0%
Total	Recuento		10
	%		100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera

FIGURA 10



En la tabla y/o figura anterior se muestran los resultados a la pregunta: ¿Con qué frecuencia la Financiera actualiza la información personal de sus clientes?, como sigue: 6(60,0%) de los funcionarios indican que la base de datos personales de los clientes siempre está actualizada; 4(40,0%) de los funcionarios indica que la base de datos personales de los clientes está casi siempre actualizada.

Prueba de Contrastación de hipótesis

Se tiene la hipótesis siguiente:

La reducción del índice de morosidad en Crediscotia Financiera se vería favorecida por estrategias de cobranza efectivas.

Para demostrar que la hipótesis cumple con el modelo presentado y se ajusta a los hallazgos, aplicaremos la distribución chi cuadrada con un nivel de significancia de 0,05:

$$\chi^2_{calculado} = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

Con k -1 grados de libertad.

Obteniendo lo siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,600	1	,001
N de casos válidos	10		

En el caso se considera 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,001 entonces se tiene que el valor $\chi^2_{0,95} = 3,84 > 3,600$, con nivel de significancia de $0,001 < 0,05$ que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de aceptación, por lo que se acepta la hipótesis propuesta.

Luego podemos deducir que el índice de morosidad de Crediscotia Financiera se reducirá gracias a las estrategias de cobranza efectivas.

Se tiene la hipótesis siguiente:

La situación de morosidad afectó negativamente el logro de los objetivos estratégicos de Crediscotia Financiera Agencia Chiclayo.

Para demostrar que la hipótesis cumple con el modelo presentado y se ajusta a los hallazgos, aplicaremos la distribución chi cuadrada con un nivel de significancia de 0,05:

$$\chi^2_{calculado} = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

Con k -1 grados de libertad.

Obteniendo lo siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,400	1	,002
N de casos válidos	10		

Para este caso se considera 1 grado de libertad y se tiene un nivel de significancia de 0,002 entonces se tiene que el valor $\chi^2_{0,95} = 3,84 > 0,400$, con nivel de significancia de $0,002 < 0,05$ que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de aceptación, por lo que se acepta la hipótesis propuesta.

Luego podemos decir que la morosidad afectó negativamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque.

4.2. Discusión de resultados

Respecto a la morosidad de los clientes que tienen créditos en la Financiera Crediscotia. Según el 20% de los encuestados (Tabla 1), el comportamiento de morosidad es alto debido a una evaluación deficiente. Además, según el 20% de los comentarios de los funcionarios (Tabla 1) y el 10% de las referencias crediticias (Tabla 1), el comportamiento de morosidad es alto. En su investigación, Bachfield (2000) nos explica cómo combatir la morosidad. La morosología es un campo que se dedica al estudio y hacer frente a la morosidad desde una perspectiva holística, haciendo posible el entendimiento del fenómeno desde la perspectiva de las interacciones múltiples que lo ocasionan. Además, hace posible entender de manera contextual el proceso de morosidad, protagonistas y el contexto; añadiendo a ello la indagación de alternativas de solución para esta deficiencia empresarial. Por otro lado, se dice que este problema es conocido también como un fenómeno poliédrico con diversos factores que repercuten, siendo indispensable indagar en aspectos macro y micro económicos, industriales, financieros, legales y de comportamiento humano. En su Tesis "Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny", Paredes y Yànez señalaron que la dificultad de la empresa reside en la ausencia de políticas crediticias en el departamento de Crédito y Cobranzas, lo que ha generado una acumulación de valores por cobrar, como se evidencia en los detalles de la información, a pesar de que todos los miembros de la empresa afirman no tener conocimiento. La empresa no cuenta con el personal adecuado y capacitado para la recuperación de cartera, lo cual es una debilidad para todo el negocio. Si la empresa no tiene políticas internas relacionadas con administrar créditos y cobranzas para la recuperación de valores, como un sistema contable actualizado e indicadores para evaluar la actividad, no puede competir. Según las encuestas, los funcionarios se enfocan aumento en mejorar sus procedimientos para mejorar el servicio al cliente, lo que los obliga a tomar otras medidas sugeridas por la compañía para hacer cumplir sus pagos.

En cuanto a comprender las razones detrás de la aparición de créditos con plazos vencidos. El sobreendeudamiento de los clientes es el principal motivo de registro de morosidad, que fue declarado por el 60% de los funcionarios (Tabla 4). Según Castañeda (2013), aunque no siempre una empresa morosa terminará en quiebra, Debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a la quiebra. De esta manera, explica los factores agregados de la morosidad utilizando algunas de las conclusiones teóricas de modelos de quiebras de empresas. Gonzales. En su estudio "Problema Financiero De La Morosidad", demostró que la mora tiene un primer efecto negativo en los acreedores, ya que pueden experimentar una falta de cobros que los hace incapacitados para cumplir con sus obligaciones de pago. Sin embargo, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro, lo que aumenta significativamente el período de maduración de su empresa. Esto resulta en dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un aumento de las necesidades de financiación y a su vez una falta de liquidez. Sin embargo, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro, lo que aumenta significativamente el período de maduración de su empresa. Esto se debe a dos consecuencias que están relacionadas con el mismo problema: la expansión de la estructura circulante, lo que resulta en una mayor necesidad de financiamiento y, por lo tanto, una falta de fluidez. Si la mora no es definitiva, sino que tiene efectos temporales de retraso voluntario motivado (por la falta de tesorería no poder pagar), los efectos negativos son temporales al principio, pero a largo plazo pueden convertirse en un mecanismo que ahoga a cualquier empresa, por solvente que pueda parecer al principio.

El 70% de las funciones (Tabla 3) afirmaron que las acciones de barrido de mora son una acción bastante efectiva; además, el 60% de los funcionarios dijeron que la habilidad de cobranza positiva debe considerar las políticas de cobranza. En su investigación, Bachfield (2000) nos explica cómo combatir la morosidad. La morosología es un campo que se dedica a la indagación y la lucha contra la morosidad desde un punto de vista diferente integral, lo que

permite comprender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan. También facilita la comprensión contextual del proceso de morosidad, sus protagonistas y su contexto, así como la búsqueda de salidas para esta lacra institucional. La morosidad, en frente a muchos piensan, es un contexto complejo. Es un fenómeno poliédrico con múltiples factores que influyen, por ende es necesario investigar aspectos microeconómicas, empresariales, antropológicas, históricas, estadísticas, culturales, sociológicas, psicológicas, financieras, legales y de comportamiento humano.

CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION

ESTRATEGIAS DE COBRANZA

CrediScotia comenzó a operar en Perú en febrero de 2009, utilizando la experiencia Banco del Trabajo en el mercado privado con servicios de banca de consumo durante sus 15 años de presencia en el estado. Además, cuenta con el respaldo de Scotiabank, un grupo bancario internacional con más de 180 años de experiencia, estimado entre los diez bancos más prestigiosos y sólidos del mundo.

Juntos, hemos creado algo nuevo de ver el mundo empresarial. Creada para brindar a los Microempresarios y dependientes peruanos con tareas y proyectos por realizar acceso a productos y experiencias básicas, CrediScotia nace.

Nuestro objetivo es resolver los problemas.

Nuestro objetivo es brindar a la experiencia, el conocimiento y los recursos que tenemos para hacer posibles los proyectos de todos nuestros clientes.

Misión

Otorgar acceso a soluciones financieras fáciles y oportunas que permitan a los empresarios y hogares peruanos llevar a cabo sus proyectos.

Visión

Ser un referente en la satisfacción de las demandas de consumo y emprendedor en el País.

Esencia

Simplemente dejamos que sucedan las cosas.

En CrediScotia, nuestra prioridad número uno son nuestros clientes. Nos confían sus logros y proyectos durante todo el día, ya sean personales, empresariales o familiares. En consecuencia, nuestra responsabilidad es colaborar con los creadores peruanos para lograr sus metas juntos.

Las palabras "simple" y "hacer" son los pilares de nuestra marca.

"Simple", porque creemos que es un obligación necesario para hacer las cosas correctamente. Cada vez nos complicamos más debido a la complejidad.

Y "hacer", porque las cosas suceden cuando comenzamos a hacerlas.

Mi gente es "hacedora". Nuestros clientes: aquellos que son perseverantes, decididos y perseverantes y Sus proyectos o negocios no se detienen hasta que comienzan, se desarrollan y se expanden.

Nosotros: nutrimos de nuestros usuarios y conocemos sus necesidades para facilitarles el "hacer", poniéndoles a su disposición los mejores servicios y productos, así como nuestro mejor consejo profesional.

5.1. Objetivo de las propuestas de investigación.

La propuesta tiene como objetivo fundamentar elaborar habilidades de recaudación efectiva que hagan posible disminuir el índice de morosidad de los usuarios sujetos a crédito en CrediScotia financiera.

En tal sentido, se diseñaron estrategias dirigidas al manejo integral de las cuentas por cobrar, así como también el establecimiento de políticas del departamento de cobranza.

5.2. Objetivos específicos

- A. Tomar medidas proactivas para combatir la morosidad antes de que comience.
- B. Fomentar el alto rendimiento en la oficina de cobranza.
- C. Garantizar la calidad de la recopilación y gestión de datos de los clientes.

A. Estrategia Tomar medidas proactivas para combatir la morosidad antes de que comience.

La principal táctica considera la cobranza como una porción integral del proceso de crédito en lugar de ser considerado como el paso final. Como resultado, se proponen acciones que incluyen los departamentos de información y atención al cliente. Una de las principales maneras de reducir la morosidad es enfrentar la morosidad antes de que se inicie, e incluso son actividades menos costosas.

Es necesario tomar las siguientes medidas:

- a. **Instruir al cliente sobre las características del préstamo:** La financiera debe instruir y entrenar al cliente previo al desembolso del crédito y durante la etapa de estudios sobre el endeudamiento y funcionamiento del préstamo, beneficios del pago anticipado y los problemas con los pagos, los plazos y las formas de pago
- b. **Instaurar fechas de vencimiento mensual de cuotas:** aumentar la probabilidad de que los beneficiarios de crédito paguen el crédito a tiempo al programar sus tiempos de pago para que sean recíprocamente beneficiosos. El departamento de cobranza llevará a cabo esta estrategia.
- c. **Utilizar el refuerzo positivo:** El refuerzo positivo puede ser muy útil para tratar la morosidad. La institución debe registrar y recompensar a los clientes que pagan su crédito puntualmente con certificados de puntualidad. Por lo tanto, es importante fomentar la posibilidad de obtener mayores cantidades de préstamos.

d. Campaña de recordatorio sobre pago de crédito: Se colocarán letreros en los departamentos de cobranza con información detallada sobre el pago del crédito. Adicionalmente, los clientes que siempre pagan tarde recibirán un recordatorio de pago dentro de la llamada de pago antes de la fecha límite.

B. Fomentar el alto rendimiento en la oficina de cobranza

Instruir al departamento de cobranza con diferentes talleres

Taller Introducción a la cobranza telefónica

Beneficios y desventajas, así como métodos para maximizar las ventajas y contrarrestar las desventajas

El perfil del telecobrador, las habilidades requeridas y cómo mejorarlas
Percepción de voces.

La estructura de la llamada, la base de una llamada efectiva
la primera oración. Cómo aumentar la influencia de la llamada¿Cómo aprovechar al máximo los primeros segundos de la conversación? Qué hacer cuando el deudor no está presente. El mensaje que funciona. Como superar los contestadores automáticos y los filtros

Conociendo al deudor

Satisfacción de los deseos y preocupaciones del deudor.

comprender el propósito del pago por parte de nuestro deudor.

Establecer una estrategia para persuadir al deudor para que tome la decisión y nos pague.

Experimente hablar con errores y determine el diálogo correcto. Los asistentes llevarían un diálogo modelo como alternativa para dirigir la conversación.

Practica utilizando ejemplos.

Practicar el manejo de las conversaciones de nuevo. ¿Cómo interrumpir sin molestar al hablante?

Como lograr mayor porcentaje de cancelaciones de deuda

Procedimientos para cancelar pedidos ¿Dónde se puede obtener el dinero? No aceptar las primeras ofertas sin poner fin a la negociación. lenguajes positivos y negativos.

Ejemplos.

No hay objeción ni excusa sin respuesta. Ejercicio de preguntas cerradas.

¿Cómo hacer que el deudor explique sus afirmaciones?

Ejercicio efectivo de preguntas de indagación

Para practicar los conceptos de este bloque, haga un ejercicio de rol.

C. Garantizar la calidad de la recopilación y gestión de datos de los clientes

La investigación precisa y oportuna sobre los clientes morosos y su situación crediticia es esencial para el éxito de la gestión de cobranzas.

- a. Cumplimiento de actualización de direcciones de los clientes: Cuando solicita el crédito es necesario llenar el formulario de actualización de dirección.

5.3. Presupuesto de la propuesta

Estrategias	Importe
Tomar medidas proactivas para combatir la morosidad antes de que comience	S/. 4,000.00
Fomentar el alto rendimiento en la oficina de cobranza	S/. 10,000.00
Garantizar la calidad de la recopilación y gestión de datos de los clientes	S/. 10,000.00
Total	S/. 24,000.00

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Después de completar la encuesta, descubrimos que el alto comportamiento de morosidad se debe a una evaluación deficiente, según el 20% de los encuestados (Tabla 1), y la situación económica de los clientes, según el 20% de los comentarios de los funcionarios. (Tabla 1).

El sobreendeudamiento de los clientes fue el principal motivo por el cual se registró morosidad (Tabla 4).

Las acciones de barrido de mora, que el 70% de los funcionarios consideraron bastante efectivas, deben ser parte de una estrategia de cobranza efectiva (Tabla 3). Además, el 60% de los funcionarios dijeron que las políticas de cobranza deben ser parte de una estrategia de cobranza efectiva. (Tabla 7).

6.2. Recomendaciones

Para otorgar créditos, los funcionarios de la organización deben revisar y tener en cuenta la situación económica y las referencias crediticias de los clientes.

Se debe tener en cuenta que los consumidores deben mucho para evitar la morosidad en los créditos de la financiera.

La propuesta de técnicas de cobranza efectivas debe implementarse.

BIBLIOGRAFÍA

- Bonifaz Yambay, J., & Verdezoto Dias, R. (2013). *Diseño de un Modelo de Cobranza para Disminuir el índice de Morosidad*. Guayaquil, Ecuador.
- Brachfield, P. (2000). *Lucha contra la Morosidad*.
- Caro Rosales, A., & Madrid Peña, A. (2011). *Análisis e Identificación que inciden en la Morosidad de las Caja Municipales*. Piura.
- Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013). *La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia reañ plaza de la caja municipal de ahorro y crédito*. Trujillo.
- Chalupowicz, D. G. (2007). *Un instrumento para mejorar Políticas de Crédito en las Organizaciones*.
- CONDUSEF, M. (2014). *Sanas Prácticas en Materia de Cobranza*. *Diario Oficial de la Federación*.
- Coral Mendoza, F. Y. (2009). *Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones microfinancieras y del sistema Bancario Peruano*. Piura.
- Estevez, M. (2009). *Técnicas para recuperación de Cartera*.
- Gonzales Pascual, J. (2012). *Problemas Financieros de la Morosidad*.
- Guillén Uyen, J. (2002). *Análisis de los Factores de la Morosidad Crediticia Peruana*. Lima.
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras*. Soria.
- Paredes, E., & Yáñez, K. (2012). *Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida de comercial de Créditos Danny*.

**ESTRATEGIA DE COBRANZA EFECTIVA PARA REDUCIR EL
ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CLIENTES SUJETOS A
CRÉDITOS MICROEMPRESA EN CREDISCOTIA FINANCIERA
AGENCIAMOSHOQUEQUE - 2015**

ENCUESTA

El presente tiene como objetivo hacer un diagnóstico del nivel de morosidad, la capacidad de pago y de endeudamiento de los clientes de Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque y lograr Proponer Estrategias de Cobranza Efectivas, para disminuir el índice de morosidad de los clientes de dicha institución.

1. ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad?
 - a) Deficiente evaluación
 - b) Situación económica
 - c) Pocas garantías
 - d) Referencia Crediticias
 - e) Todas las anteriores

2. ¿Cuáles criterios considera al momento de evaluar la capacidad de crédito de un cliente?
 - a) Días de atraso
 - b) Monto de créditos
 - c) Si firma solo o con conyugue
 - d) Todas las anteriores
 - e) A y B

3. ¿Cuáles son sus medidas para disminuir la morosidad?
 - a) Barrido de mora
 - b) Llamadas de cobranza
 - c) Facilidad de pago

4. ¿Cuál cree que es la razón principal por la cual se registra este nivel de morosidad en créditos microempresa?

- a) Destino mal enfocado.
- b) Sobreendeudamiento
- c) Enfermedad

5. ¿Cuáles son las opciones de pago disponibles para los clientes morosos?

- a) Reprogramación
- b) Refinanciación
- c) Extorno de penalidades.

6. ¿Cómo afectó la alta tasa de morosidad a los objetivos estratégicos de la Financiera Crediscotia Agencia Moshoqueque?

- a) Poca rentabilidad
- b) Deterioro de cartera
- c) Disminución de aprobación de créditos.

7. Al crear estrategias de cobranza, ¿qué factores considera usted que deben tenerse en cuenta?

- a) Políticas de cobranza
- b) Organización estructural
- c) Control de la cartera asignada

8. ¿Dispone de empleados capacitados para reducir la deuda?

- a) Poco personal
- b) Suficiente personal

9. ¿Cuál es la situación actual de su mora?

- a) Cartera sana
- b) Cartera alto riesgo
- c) Cartera controlada

10. ¿Con qué frecuencia la Financiera actualiza la información personal de sus clientes?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

FICHA TECNICA

Evaluación de las Estrategias de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera agencia Moshoqueque

I. Datos Informativos:

- Autor : Br. Flor de María Vásquez
Br. Diana Estefany Yaipén Acosta
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Niveles de aplicación : A los funcionarios de cobranza de Crediscotia Financiera
Chiclayo
- Administración : Individual.
- Duración : 10 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autores

II. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 10 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable dependiente

III. Niveles de valoración:

Ficha Técnica del Instrumento de Recolección de Datos

1. Nombre del instrumento	- Evaluación de las Estrategias de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera agencia Moshoqueque
2. Autor	- Br. Flor de María Vásquez - Br. Diana Estefany Yaipén Acosta
3. Año	- 2015

4. Tipo de instrumento	- Cuestionario
5. Niveles de aplicación	- Estrategias de cobranza efectiva
6. Tipo de reactivos	- Preguntas cerradas y selección única.
7. Administración	- Aplicación a los funcionarios de Crediscotia Financiera , Chiclayo
8. Duración	- 10 minutos.
9. Validación	- A juicio de tres expertos
10. Muestra piloto	- Aplicación del instrumento para evaluar las Estrategias de cobranza efectiva es para determinar la confiabilidad.
11. Confiabilidad	- Alfa de Cronbach 0,944
12. Materiales	- Instrumento impreso - Lapicero
13. Significancia	- El instrumento consta 10 ítems de opinión que evalúan las Estrategias de cobranza efectiva.