

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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
“NIVELES DE MOROSIDAD EN CLIENTES DE
LA EMPRESA “MI BANCO” S.A. AGENCIA
JAÉN II**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
PROFESIONAL DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autora:

Cabrera Córdova Kely

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Resumen

En la actual tesina de título “Niveles de deuda de los clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II, se considero utilizar como proposito establecer el nivel de morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II – 2019., de tipo descriptiva, no experimental.

El universo y la muestra considerada fueron los 23 trabajadores que estan relacionados con evitar la morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II. Se manejo la encuesta, y el cuestionario. la confiabilidad del instrumento aplicado es de 0.748 según alfa de Cron Bach. Con respecto a las consecuencias derivados, en relación a la morosidad, el 83 % de los empleados mencionaron que es alto y solo el 27% indicaron que es regular.

Palabras Clave: Morosidad, MI BANCO.

Abstract

In the current title thesis "Customer debt levels in the company" MI BANCO "S.A. Jaén II agency", it was considered to use as a purpose to establish the level of delinquency of the company "MI BANCO "S.A. Jaén II agency., descriptive, not experimental.

The universe and the sample considered were the 23 workers who are related to avoiding late payment of the company "MI BANCO" S.A. Jaén II agency. The survey and the questionnaire were handled. The reliability of the instrument applied is 0.748 according to Cron Bach's alpha. With respect to the consequences, in relation to late payment, 83% of employees mentioned that it is high and only 27% indicated that it is regular.

Keywords: Delinquency, MY BANK.

INDICE

Resumen	ii
Abstract	iii
Introducción.....	6
1.1. Realidad Problemática	7
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del Problema	14
1.5. Justificación e importancia de estudio	14
1.6. Hipótesis.....	15
1.7. Objetivos	16
1.7.1. Objetivo general	16
1.7.2. Objetivos específicos	16
1.8. Limitaciones	16
CAPÍTULO II: MÉTODOS	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
2.1.1. Tipo de investigación.....	17
2.1.2. Diseño de investigación	17
2.2. Población y muestra.....	17
2.2.1. Población.....	17
2.2.2. Muestra	18
2.3. Variables, operacionalización	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20

2.5. Procedimientos de análisis de datos	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	21
3.1. Tablas y Figuras.....	21
3.2. Discusión de resultados.....	31
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
Conclusiones	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	43

Introducción

La tesina de título Niveles de morosidad en clientes en la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II, demuestra que los factores que ocasionan que la morosidad sea alta, son ocasionadas por las deficiencias que cometen los colaboradores, por una política de cobranza muy pasiva y sobre todo por la nula evaluación del talento humano, sometiendo a la entidad financiera a diferentes problemas financieros, debiendose buscar soluciones de forma inmediata con el fin de disminuir esta morosidad que tanto malestar esta ocasionando.

Se formuló la interrogante ¿Cuál es el paralelismo de morosidad de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II?, del mismo modo se planteó como hipótesis: La morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II; es alta; llegando a formular como proposito primordial establecer el nivel de morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II. Estuvo compuesta de IV Capítulos.

1.1.Realidad Problemática

A nivel internacional

Para Marcos (2017). “El régimen mercantil azteca se halla en paralelismos comprobadamente inferiores de mora, con patrones de distribución juiciosos como consecuencia de las enseñanzas asimiladas del trance más nuevo” (p.21).

De acuerdo a Echevarría (2017). “Las altas tasas de interés en los préstamos de consumo y la desaceleración en la economía son dos de las razones que ejercen presión para que los clientes dejen de pagar sus deudas” (p.9).

De acuerdo a González (2018). “La mora de los ciudadanos de bogotá con la banca se encuentra en su pico más alto con respecto a América Latina con el 4.81%, seguido por Uruguay (4,03%), Brasil (3,28%), Paraguay (2,84%) y Chile (2,64%)” (p.7).

A nivel nacional

De acuerdo al reporte de Asbanc citado por Bobadilla (2018). Revela que “incluso en octubre el índice de mora en el 2018 obtuvo el 3.14 %, superando el ratio de mora mercantil cerrandose en el 2017 con 3.04 %” (p.2).

Para Manrique (2018). “El índice de morosidad de las mypes en agosto fue el 7.83%, desde 7.59% en similar mes del 2017, en el propio desliz, la deuda de los pignoraciones propios remontó de 3.29% a 3.35%” (p.10).

De acuerdo a Agurto y Córdova (2017). Revelan que " las primordiales nacimientos que inducen los paralelismos de deuda se halla la maleabilidad del régimen de valoración financiera, el cual extiende el horizonte de peligro al cual sufren las CMAC" (p.7).

A nivel local

Villegas (2018). Revela las "entidades financieras no manejan planes de acción para seguimiento, monitoreo y sobre todo una buena evaluación a sus clientes al momento de realizar las transacciones crediticias" (p.12); convirtiendose en un factor en el elevado índice de morosidad.

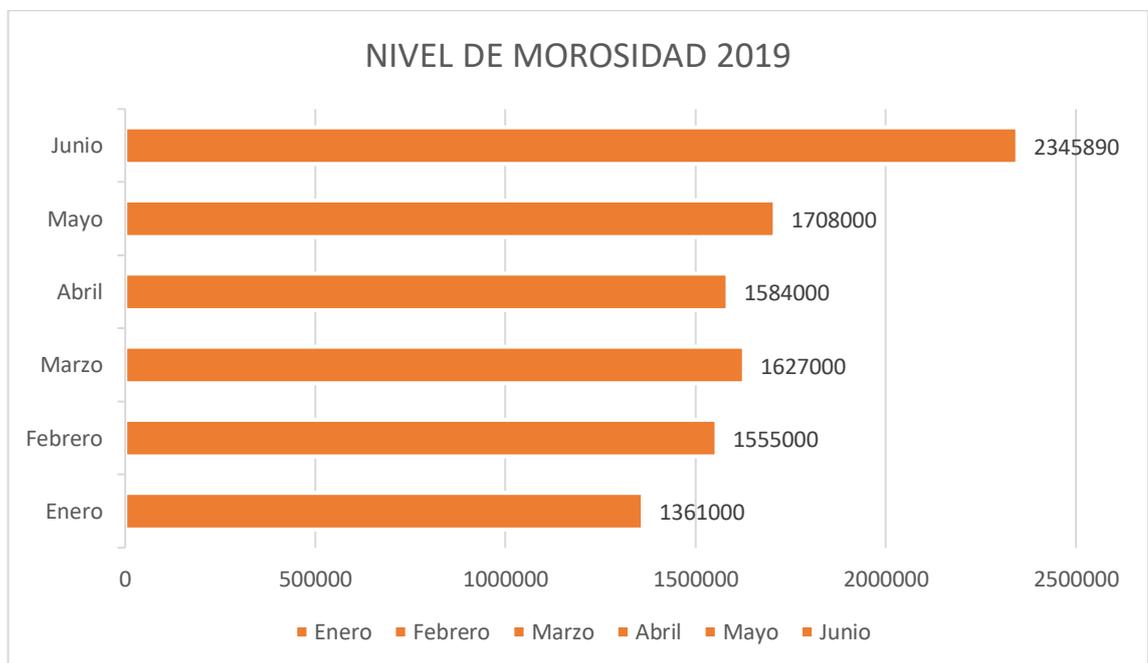
El Diario de Economía y Negocios del Perú (2016). "Exteriorizó que la tasa de deuda en la Macro Región Norte remontó a 5.4% en el 2016, teniendo un acrecentamiento firme desde el 2011" (p.23).

Pacific Credit Rating (2014). Manifiesta que "la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca ha ostentado mínimos ventas, a la ampliación del ratio de deuda, conmoviendo de esta forma a la reproducción de entradas y a la ampliación de abastecimientos por no cobrar los créditos" (p.18).

El peor temor que tienen los empresarios en esta época, es que sus clientes caigan en morosidad, peor aún, negarse a pagar su deuda, ya que esto traería serios problemas financieros para la organización, causandoles falta de liquidez el cual les imposibilitaria a efectuar con los compromisos adquiridas a poco plazo, y lo tienen

bien claro los funcionarios de la empresa “MI BANCO” S.A. Agencia Jaén II, ya que en el mes de enero inicio el año con una morosidad de 1’361,000.00, que corresponde el 3.52% de los préstamos realizados, teniendo un ligero incremento en el mes de febrero, ya que la morosidad subio a 1’555,000.00 representando el 3.99%, en el mes marzo subió a 1’627, 000.00, representando el 4.17% y a la fecha existe una morosidad de 2’345,890.00 llegando al 8%, llegando a convertirse en la agencia con la más alta tasa de morosidad, el cual nos ha puesto en rojo ante los ojos de los accionistas de esta etidad financiera, el cual ha traído serios problemas económicos a la entidad bancaria, como a los trabajadores, ya que algunos han perdido su trabajo.

Gráfico 1: Nivel de morosidad de la empresa MI BANCO” S.A. Agencia Jaén II



Fuente: datos de la empresa “MI BANCO” S.A. AGENCIA JAÉN II

1.2.Trabajos previos

A nivel internacional

De acuerdo a Vidal (2017). Afanó “La deuda y la renta de los bancos en Chile”. Consideró como proposito establecer si la deuda ocasionada por el informalidad, en los compromisos de préstamos, afecta la renta de las entidades financieras en Chile, de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo, cómo técnica utilizo la entrevista, llegando a concluir de que se manifiesta que la renta es definitiva por elementos intrínsecos, estando atados a las estrategias Comerciales que el Banco quiere tener.

Tierra (2015). Afanó “*el peligro de solvencia y la deuda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato LTDA. del Cantón Ambato*”. “El autor concluye que se propone elaborar un plan preventivo como estrategia crediticia para evitar el riesgo de crédito y de esta manera disminuir la morosidad; asimismo, capacitar a los funcionarios en diferentes aspectos como políticas, funciones y procedimientos específicamente del área crediticia hacia los sujetos de crédito que reúnen todos los requisitos para ser analizados, evaluados y por último ser favorecidos con el otorgamiento del crédito solicitado.

Miño (2015). Analizó el “modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la ciudad de Bolívar”. El objetivo fue diseñar un modelo de gestión financiera que reduzca la morosidad de la cartera que registra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la ciudad de Bolívar. Concluyendo que la implantación de modelos de gestión financiera es un

soporte para las decisiones que tome el encargado del departamento de finanzas, permitiendo dinamizar el flujo de los créditos.

A nivel nacional

Torres (2015). Afanó “Circunstancias de los proveedores bancarios y trance comercial en mibanco”. Cuyo objetivo primordial narrar y revelar los contextos del entorno bancario transgreden en la inseguridad bancaria en MIBANCO, fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, el universo considerado estuvo conformado por 15 asesores de crédito y 4328 prestatarios, la muestra obtenida fueron 111 prestatarios, las técnicas utilizadas fueron la observación; llegando a la conclusión que el riesgo crediticio, el 20 % de los créditos tienen tasas de morosidad que superan el 5.7% y el 18% fluctúa entre 2.9% y 5.7%.

A criterio Margot y Vásquez (2016). Trabajó Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el banco de la nación. El justo considerado fue aplicar estrategias relacionados para establecer la dirección del riesgo de los desembolsos de dinero encauzado en rebaja en la dilación en BN. Fue descriptivo correlacional aplicada, el universo considerado fueron 62 empleados y la muestra de 50 empleados; la técnica considerada fueron la observación y la indagación, y el examen, concluyendo de el desconocimiento de las normas por parte de los colaboradores del BN son los causantes de tener sujetos morosos.

Pally (2016). Investigó el “análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”. El objetivo establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad. Se concluyó que hubouna disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivelde morosidad en la institución, las estrategias para la disminución nivel de morosidad fue que el sectorista de créditos cumplió con sus funciones de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión.

A nivel local

Coronel (2016). Trbajó las “estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”. El bjetivo fue determinar la incidencia de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad. Fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo. Se concluyó que Mi Banco para que obtenga resultados favorables tendrá que modificar puntos clave dentro de ésta, así como implementar estrategias de cobranza para disminuir la morosidad.

Cespedes (2015). Investigó los “factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla, Cajamarca - 201. El objetivo fue determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco. Fue una investigación descriptiva – explicativo, de diseño no experimental de corte transversal. Los resultados fue que

el crecimiento de créditos, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente en la morosidad. Lo que constituye tomar estrategias financieras.

Palma (2018). Investigó las estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. El objetivo fue determinar las estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Fue de tipo cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental; tuvo una muestra 10 trabajadores de la Caja Trujillo y 42 clientes que con retraso en su pago. Concluyéndose que las estrategias financieras influyen en el índice de morosidad de la Caja Trujillo agencia Bambamarca.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría general de las obligaciones

Según Romero (2015), “En esta teoría su importancia radica en que los individuos están sujetas a su existencia, en sus derechos y deberes” (p.4). Ya que mediante ello nuestros potenciales clientes y la cartera que cuenta ya la organización permitirá tener una relación directa, sin travas en el camino, teniendo las cosas claras mejoramos nuestra reputación ante los ojos de este mercado competitivo

1.3.2. Dimensiones de la morosidad

De acuerdo a BASE (2017), menciona que la morosidad tiene las siguientes características:

A. Historia del cliente

Esto se debe realizar mediante hojas de cálculo que permitan tener un control correcto a través de la historia de los clientes que son malos pagadores, ya que mediante ello podremos tener un control exacto de los deudores, pudiendo evitar problemas de una alta tasa de morosidad en un futuro cercano. La prevención que se lleve a cabo, será nuestra fortaleza para disminuir la deuda crediticia de nuestros clientes.

B. Valor a los buenos pagadores

Se debe identificar de forma rápida y precisa a los buenos pagadores para ofrecerles pagos con descuento y en el caso que caigan en morosidad por situaciones extremas, debemos brindarles alternativas de solución que no perjudiquen su economía y al mismo tiempo los intereses de la empresa.

C. Sistema de facturación eficaz

La empresa debe contar con un sistema eficaz de facturación y cobranza, que brinde reportes actualizados de forma inmediata de los clientes que potencialmente están por caer en morosidad, ya que esto permitirá al asesor de cobranzas realizar un recordatorio, siempre siendo amable y ético a los clientes.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el paralelismo de morosidad de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II ?

1.5. Justificación e importancia de estudio

Teórico

En este punto se justifica por los aportes de la Teoría **general de las obligaciones**, el cual Romero (2015), menciona que su importancia radica en que los individuos están sujetas a su existencia, en sus derechos y deberes. Ya que mediante ello nuestros potenciales clientes y la cartera que cuenta ya la organización permitirá tener una relación directa, sin travas en el camino, teniendo las cosas claras mejoramos nuestra reputación ante los ojos de este mercado competitivo.

Práctico

En este otro punto se justifica porque consentirá decretar el paralelismo de la morosidad de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.

Social

En cambio, en este punto, los trabajadores de la la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II, se verán favorecidos porque les permitirá conocer cuales son los factores que generan el nivel de la morosidad.

Metodológico

Este punto es primordial en esta tesina, ya que servirá para futuros trabajos de investigación, esta dirigido a esta variable en otras entidades financieras tanto públicas, como privadas.

1.6.Hipótesis

El paralelismo de la morosidad de clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II; es alta

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Fijar el paralelismo de morosidad de clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.

1.7.2. Objetivos específicos

- Analizar la dimensión historia del cliente de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.
- Analizar la dimensión del valor a los buenos pagadores de los clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.
- Analizar la dimensión sistema de facturación eficaz de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.

1.8.Limitaciones

Las principales limitaciones que se han presentado durante el desarrollo de esta investigación, fueron los cambios climaticos de la zona, del mismo modo la falta de bibliografía para evidenciar información de la variable de estudio.

CAPÍTULO II: MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Fue característico.

2.1.2. Diseño de investigación

Transeccional representativo”.

Es por ello, que Carrasco (2004). “Indica que los diseños transeccionales descriptivos se manejan en el estudio, permitiendonos conocer las tipos, aspectos, patrimonios y contextos de un fenómeno de la situación en un instante de tiempo” (p. 72).

El esquema:



Dónde:

M: Muestra, por 23 colaboradores de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II – 2019

O: Observación de la morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Le correspondían 23 trabajadores de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II, el cual estan involucrados directamente con la variable de estudio.

2.2.2. Muestra

La muestra trabajada fue el total del universo, los 23 trabajadores de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II

2.3. Variables, operacionalización

Variable dependiente: morosidad

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Morosidad	Es el incumplimiento de la obligación económica que tiene con una organización por adquirir un servicio o producto al crédito. (Puican , 2019)	Falta de pago de una o varias cuotas del préstamo obtenido en un determinado periodo de tiempo.	Historia del cliente	Hojas de cálculo	Cuenta la información del historial de sus potenciales clientes en hojas de cálculo que le permitan verificar si ese cliente es financieramente estable	La técnica es la La técnica es la encuesta. 1. Nunca (N) 2. Casi Nunca (CN) 3. Algunas Veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)
				Revisar la historia de tus clientes	Revisa constantemente el historial de sus clientes para verificar si esta por caer en incumplimiento de sus cuotas	
			Valor a los buenos pagadores	Pagos con descuentos	Tiene actualizado en hojas de cálculo a los clientes buenos pagadores para ofrecerles pagos con descuento en la próxima cuota	
				Alternativas de solución	A los buenos pagadores que por cuestiones extremas no han podido cumplir con el pago a tiempo de su cuota le ofrece alternativas de solución razonables	
			Sistema de facturación eficaz	Sistema de facturación y cobranza	El Sistema de facturación y cobranza le permite a usted realizar de forma eficiente su trabajo de seguimiento a los clientes antes de caer en morosidad	
				Oportuno amable y ético	Se contacta de forma oportuna, amable y ética al momento de recordar a su cliente sobre el próximo vencimiento de su cuota.	

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Fue indagación

Instrumentos

Para este trabajo de investigación se consideró utilizar como instrumento el cuestionario

Criterios de validez y confiabilidad

Estuvo a cargo de dos profesionales, contando con la experiencia que el estudio lo amerita.

2.5.Procedimientos de análisis de datos

Fue obtenida del pre test, fueron desarrollados a través de la estadística gráfica simple, siendo encuadrados en retratos y manifiestos descriptivos por cada dimensión.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1.Tablas y Figuras

Primer O.E.: Analizar la dimensión historia del cliente de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.

Tabla 1

Categoría	N	%
Alto	0	0.0
Regular	19	83.00
Bajo	4	17.00
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad.

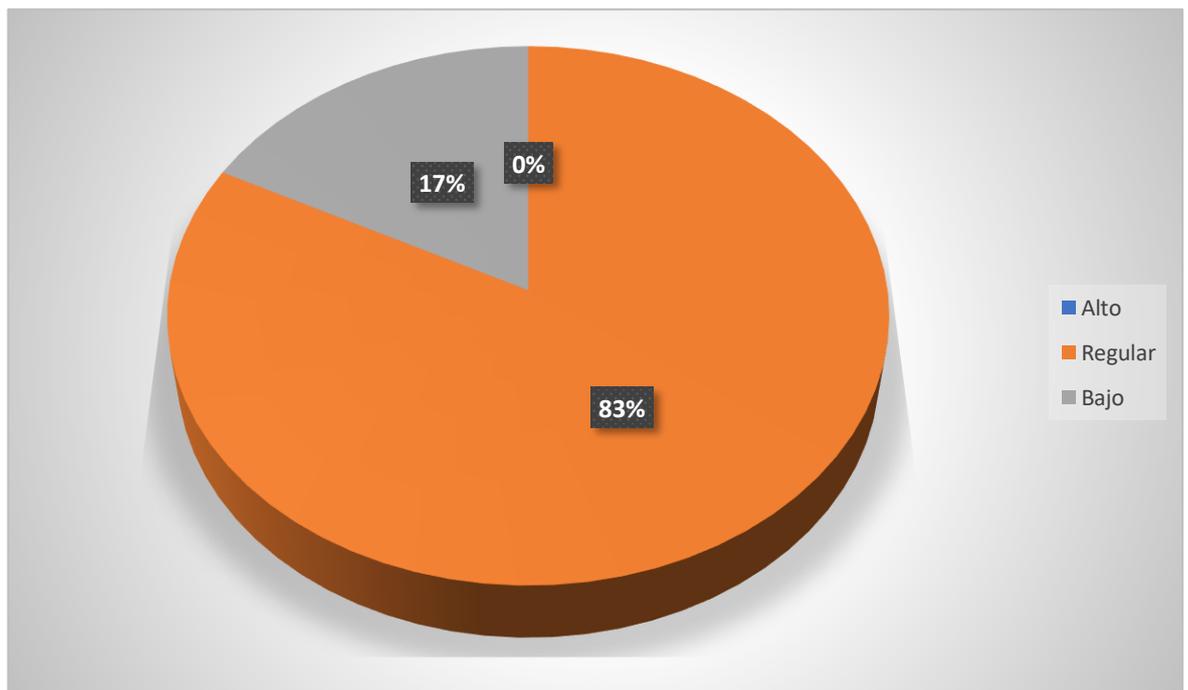


Gráfico 2: Analizar la dimensión historia del cliente de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.

Interpretación: se evidencia que el 83% de los colaboradores, mencionan que el nivel de morosidad es alta el cual esta generando problemas financieros a la entidad

bancaria, es por ello que se debe trabajar de forma conjunta en dar solución a urgente a este flagelo social que esta afectando seriamente a la organización.

Tabla 2

Cuenta con la información del historial de sus potenciales clientes en hojas de cálculo que le permitan verificar si ese cliente es financieramente estable.

Categoría	N	%
Nunca	13	57
Casi nunca	10	43
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad.

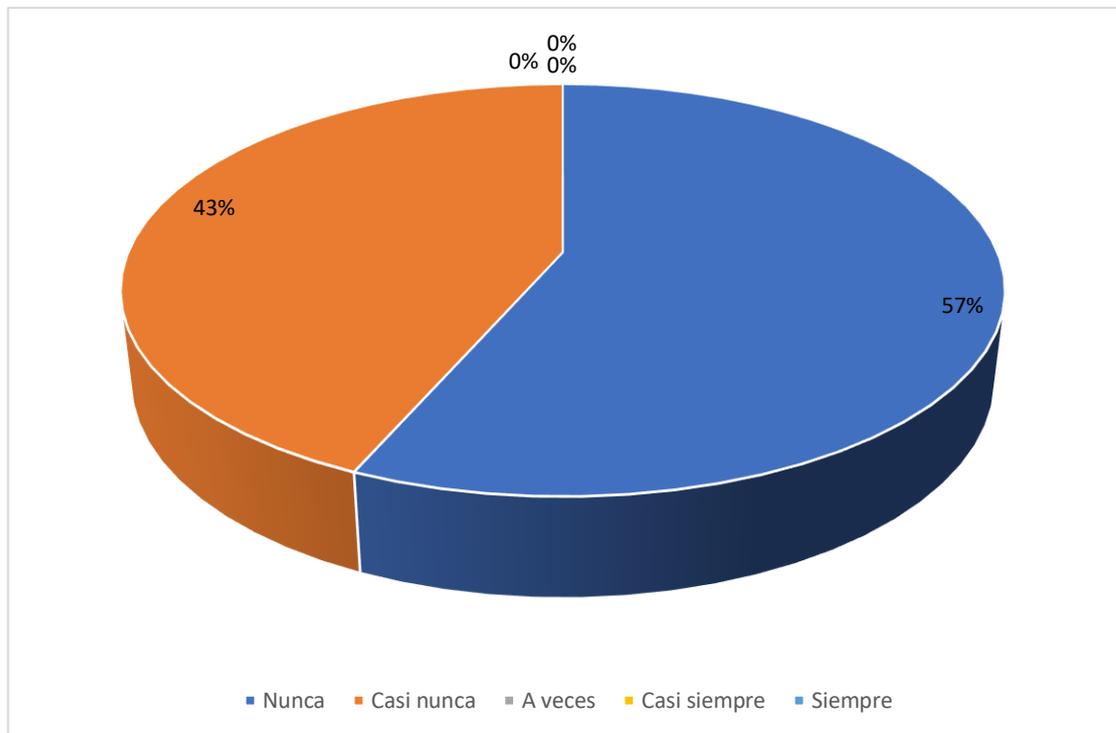


Gráfico 3: Cuenta con la información del historial de sus potenciales clientes en hojas de cálculo que le permitan verificar si ese cliente es financieramente estable.

Interpretación: se evidencia que el 57% de los trabajadores, mencionan que Nunca tienen la información del historial de sus potenciales clientes en hojas de cálculo, generando tener clientes con alto riesgo de caer en morosidad.

Segundo objetivo específico: Analizar la dimensión del valor a los buenos pagadores de los clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II .

Tabla 3

Revisa constantemente el historial de sus clientes para verificar si esta por caer en incumplimiento de sus cuotas.

Categoría	N	%
Nunca	13	57
Casi nunca	10	43
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad.

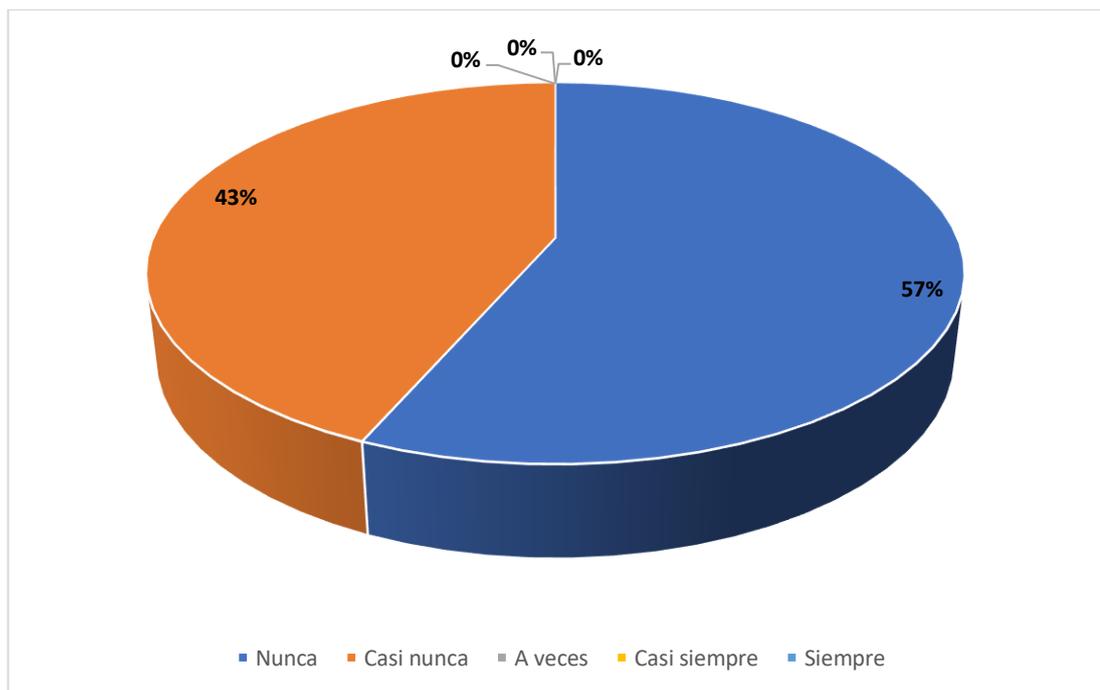


Gráfico 4: Revisa constantemente el historial de sus clientes para verificar si esta por caer en incumplimiento de sus cuotas.

Interpretación: se evidencia que el 57% de los recursos humanos, mencionan que Nunca revisan el hisotial de sus clientes, ocasionando que algunos de ellos caigan

en morosidad por el incumplimiento del pago de su cuota fuera de la fecha establecida.

Tabla 4

Tiene actualizado en hojas de cálculo a los clientes buenos pagadores para ofrecerles pagos con descuento en la próxima cuota.

Categoría	N	%
Nunca	16	70
Casi nunca	6	26
A veces	1	4
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad.

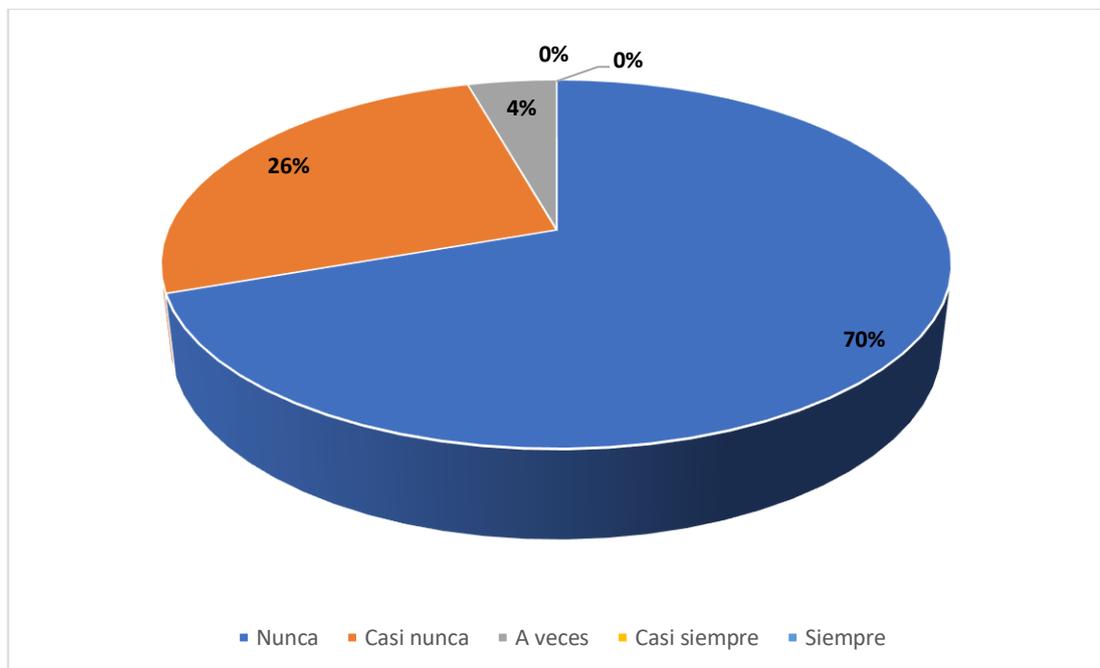


Gráfico 5: Tiene actualizado en hojas de cálculo a los clientes buenos pagadores para ofrecerles pagos con descuento en la próxima cuota.

Interpretación: se evidencia que el 70% de los empleados, mencionan que Nunca tienen actualizado en hojas de cálculo a los clientes que son buenos pagadores, siendo uno de los factores que ocasionan la morosidad ya que no sienten la gratitud de la organización.

Tercer objetivo específico: Analizar la dimensión sistema de facturación eficaz de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II

Tabla 5

A los buenos pagadores que por cuestiones extremas no han podido cumplir con el pago a tiempo de su cuota le ofrece alternativas de solución razonables.

Categoría	N	%
Nunca	13	57
Casi nunca	6	26
A veces	4	17
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad.

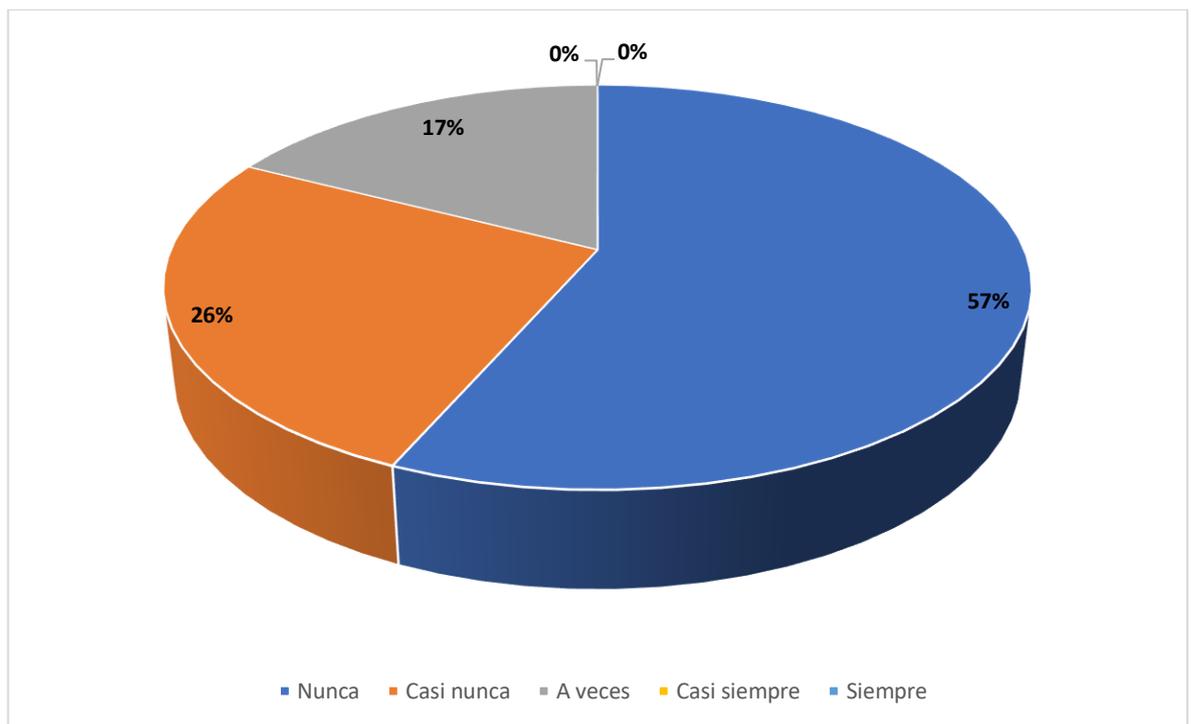


Gráfico 6: A los buenos pagadores que por cuestiones extremas no han podido cumplir con el pago a tiempo de su cuota le ofrece alternativas de solución razonables.

Interpretación: se evidencia que el 57% de los colaboradores, mencionan que Nunca brindan alternativas de solución razonables a los clientes que por cuestiones extremas han caído en morosidad, ocasionandoles que estos de ser buenos clientes, pasen a ser morosos, que a la larga afectara negativamente a la organización.

Tabla 6

El Procedimiento de despacho y percibo le consiente a usted realizar de forma eficiente su trabajo de seguimiento a los clientes antes de caer en morosidad.

Categoría	N	%
Nunca	17	74
Casi nunca	5	22
A veces	1	4
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad

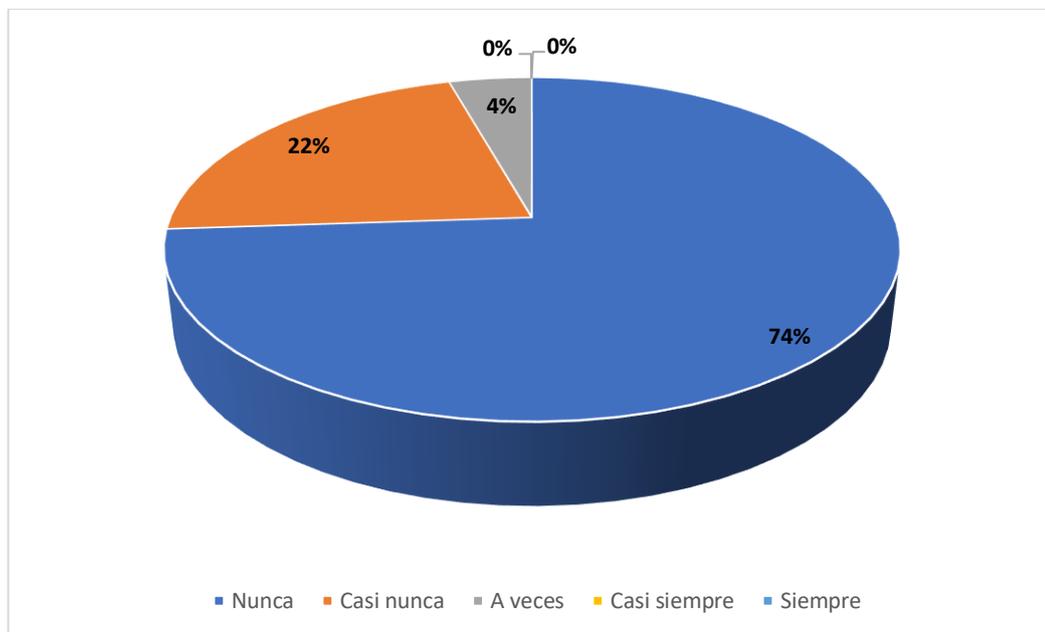


Gráfico 7: El Procedimiento de despacho y percibo le consiente a usted realizar de forma eficiente su trabajo de seguimiento a los clientes antes de caer en morosidad.

Interpretación: se evidencia que el 74% de los empleados, mencionan que Nunca el sistema de facturación y cibranzas les permiten realizar un trabajo eficiente, siendo este un factor determinando en el incremento de la morosidad en la entidad financiera.

Tabla 7

Se contacta de forma oportuna, amable y ética al momento de recordar a su cliente sobre el próximo vencimiento de su cuota.

Categoría	N	%
Nunca	14	61
Casi nunca	9	39
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	23	100

Fuente. Derivaciones de la morosidad

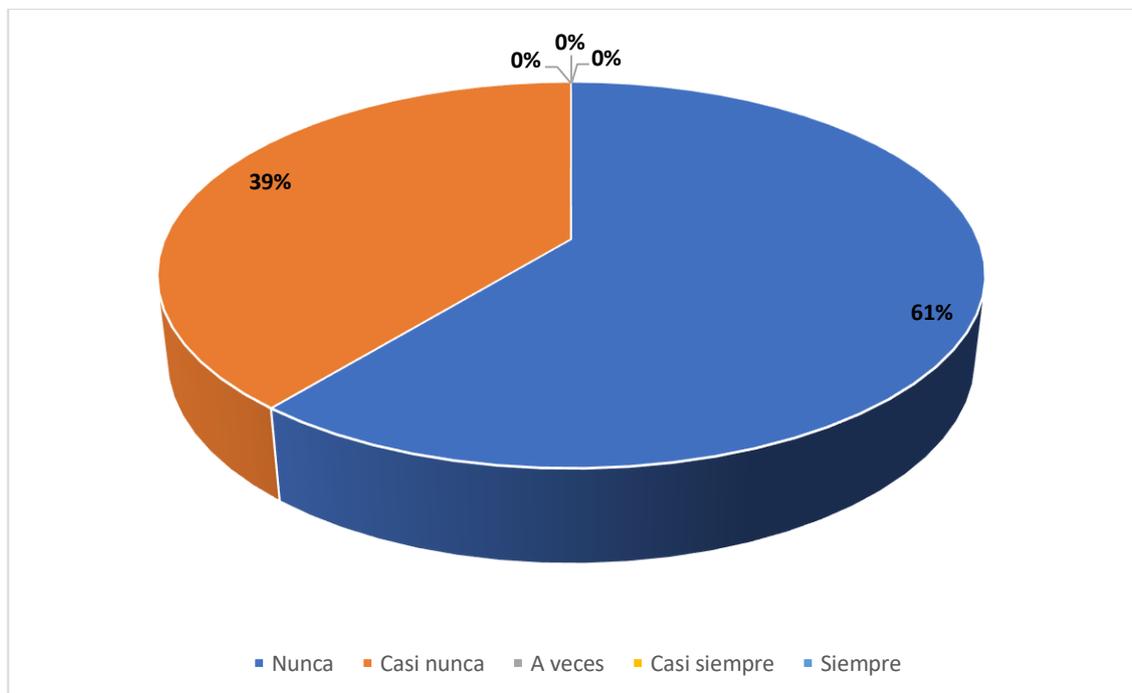


Gráfico 8: Se contacta de forma oportuna, amable y ética al momento de recordar a su cliente sobre el próximo vencimiento de su cuota.

Interpretación: se evidencia 61% de los empleados, mencionan que de contactarse con los clientes Nunca lo hacen de forma oportuna, amable y ético, generando de esta manera un conflicto entre asesores y clientes, trayendo como consecuencia la negación del pago de la cuota, incrementando la morosidad.

3.2.Discusión de resultados

La morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II, se justifica con la teoría **general de las obligaciones**, el cual Romero (2015), menciona que en esta teoría su importancia radica en que los individuos están sujetas a su existencia, en sus derechos y deberes” (p.4)..

En relación al ecuánime frecuente: Fijar el paralelismo de morosidad de clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II.

Los grandes esfuerzos realizados en cada dimensión, que conforman este trabajo de investigación, llegando al mismo tiempo utilizar equipos de valoración que se sometieron a confiabilidad y validez del instrumento, procediéndose al pre test, donde se obtuvo como resultado que preocupan a la empresa. En la dimensión historia del cliente, resultó que el 57% de los trabajadores describieron que es deficiente, en la dimensión valor a los buenos pagadores, el 64% de los trabajadores indicaron que es deficiente y la dimensión sistema de facturación eficaz, el 68% de los trabajadores también indicaron que es deficiente.

Con respecto al primer objetivo específico: Analizar la dimensión historia del cliente de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II. Se evidencia que el 83% de los colaboradores, mencionan que el nivel de morosidad es alta el cual esta generando problemas financieros a la entidad bancaria, es por ello que se debe trabajar de forma conjunta en dar solución a urgente a este flagelo social que esta afectando

seriamente a la organización, del mismo modo se evidencia que el 57% de los trabajadores, mencionan que Nunca tienen la información del historial de sus potenciales clientes en hojas de cálculo, generando tener clientes con alto riesgo de caer en morosidad; Tierra (2015). Afanó *“el peligro de solvencia y la deuda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato LTDA. del Cantón Ambato”*. “El autor concluye que se “propone elaborar un plan preventivo como estrategia crediticia para evitar el riesgo de crédito y de esta manera disminuir la morosidad; asimismo, capacitar a los funcionarios en diferentes aspectos como políticas, funciones y procedimientos específicamente del área crediticia hacia los sujetos de crédito que reúnen todos los requisitos para ser analizados, evaluados y por último ser favorecidos con el otorgamiento del crédito solicitado; en esa perspectiva, es conveniente emplear estrategias financieras para reducir el riesgo en la gestión de créditos en la empresa bancaria, constituyendo aspecto fundamental en el trance productivo de los establecimientos financieros.

Y también con el trabajo de Miño (2015). Analizó el “modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la ciudad de Bolívar”. Concluyendo que la implantación de modelos de gestión financiera es un soporte para las decisiones que tome el encargado del departamento de finanzas, permitiendo dinamizar el flujo de los créditos.

Y también lo hace el trabajo de Palma (2018). Investigó las estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Trujillo S.A. Concluyéndose que las estrategias financieras influyen en el índice de morosidad de la Caja Trujillo agencia Bambamarca.

En cambio en el segundo objetivo específico: Analizar la dimensión del valor a los buenos pagadores de los clientes de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II. Se evidenció que el 57% de los recursos humanos, mencionan que Nunca revisan el historial de sus clientes, ocasionando que algunos de ellos caigan en morosidad por el incumplimiento del pago de su cuota fuera de la fecha establecida. De la misma manera se evidenció que el 70% de los empleados, mencionan que Nunca tienen actualizado en hojas de cálculo a los clientes que son buenos pagadores, siendo uno de los factores que ocasionan la morosidad ya que no sienten la gratitud de la organización. Tiene una semejanza al trabajo de Torres (2015). Afanó “Circunstancias de los proveedores bancarios y trance comercial en mibanco”. Llegando a la conclusión que el riesgo crediticio, el 20 % de los créditos tienen tasas de morosidad que superan el 5.7% y el 18% fluctúa entre 2.9% y 5.7%.

Del mismo modo lo hace el trabajo de De acuerdo a Vidal (2017). Afanó “La morosidad y la renta de los bancos en Chile”. Consideró como propósito establecer si la deuda ocasionada por la informalidad, en los compromisos de préstamos, afecta la renta de las entidades financieras en Chile, de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo, como técnica utilizo la entrevista, llegando a concluir de que se manifiesta que la renta es definitiva por elementos intrínsecos, estando atados a las estrategias Comerciales que el Banco quiere tener.

Por último el tercer objetivo específico: Analizar la dimensión sistema de facturación eficaz de “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II. Se evidenció que el 57% de los colaboradores, mencionan que Nunca brindan alternativas de solución razonables a los clientes que por cuestiones extremas han caído en morosidad, ocasionandoles que estos de ser buenos clientes, pasen a ser morosos, que a la larga afectara negativamente a la organización. De la misma forma se evidenció que el 74% de los empleados, mencionan que Nunca el sistema de facturación y cibranzas les permiten realizar un trabajo eficiente, siendo este un factor determinando en el incremento de la morosidad en la entidad financiera. Estos resultados se asemejan al trabajo de Y también al trabajo de Coronel (2016). Trabajó las “estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”. Se concluye que para que la organización tenga resultados beneficiosos debe modificar puntos exactos dentro de la misma entidad.

Y al trabajo de Céspedes (2015). Investigó los “factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla, Cajamarca - 201. Los resultados fue que el crecimiento de créditos, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente en la morosidad.

Lo mismo lo hace el trabajo de Pally (2016). Investigó el “análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”. Se concluyó que al existir una reducción de la cartera de créditos y ubicaciones de los mismos es porque el prestamista llevó a cabo su trabajo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.6. Conclusiones

- La morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. agencia Jaén II, es alta, demostrando que las acciones que realizan los trabajadores, como los funcionarios no han sido suficientes, ni eficientes ya que en lugar de disminuir la morosidad ha sido en incremento mes a mes, estos resultados pueden generar a la larga problemas económicos serios a la entidad prestamista.
- El 83% de los empleados encuestados, manifestaron que la morosidad financiera es alta, revelando que los factores que están causando la alta tasa de morosidad son internos, el cual la empresa los puede controlar y dar solución oportuna a este problema que está afectando los intereses de la empresa.
- A efectos de garantizar la consistencia y pertinencia de las estrategias, se procedió a la respectiva validación a juicio de expertos, cuyos informes se ubican en anexos

Recomendaciones

- La Administración de la empresa “Mi Banco” S.A. Agencia Jaén II, debería tener en cuenta que sus colaboradores son conscientes del nivel de mediano riesgo en que se encuentra la morosidad financiera, de allí la conveniencia de capacitarlos para disminuir su incidencia.
- La Administración y jefe del área de créditos de “Mi Banco” deben evaluar la eficacia de las actuales estrategias crediticias a fin de tomar en cuenta la necesidad de actualizarlas.
- La Administración de la empresa “Mi Banco” de Jaén debería asumir las estrategias propuestas por la investigadora para verificar experimentalmente su efectividad en la reducción de la morosidad

REFERENCIAS

- Agurto, H., & Córdova, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016*. tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf
- BASE. (2017). Cartera Vencida: 6 consejos para reducir la morosidad en tu empresa. En G. F. BASE, *Cartera Vencida: 6 consejos para reducir la morosidad en tu empresa* (pág. 45). Bogotá, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://blog.bancobase.com/cartera-vencida-consejos-para-reducir-morosidad-en-empresa>
- Bobadilla, E. (2018). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. En E. Bobadilla, *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú* (pág. 56). Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Carrasco. (2004). Diseño de la investigación. En Carrasco, *Diseño de la investigación*.
- Cespedes, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco*. tesis, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranzas y su relación con lo morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén 2015*. tesis, Universidad Señor de Sipan,

Cajamarca, Jaén, Perú.

Echevarría, M. (2017). La morosidad comienza a acechar a los usuarios de créditos personales. En M. Echevarría, *La morosidad comienza a acechar a los usuarios de créditos personales* (pág. 67). D.F. México, D.F. México, México. Obtenido de <https://elceo.com/economia/los-usuarios-de-creditos-personales-en-mexico-comienzan-a-verse-mas-presionados/>

El Diario de Economía y Negocios del Perú. (2016). ¿Qué regiones de la Macro Región Norte tienen mayor nivel de morosidad? Recuperado el 19 de Setiembre de 2017, de ¿Qué regiones de la Macro Región Norte tienen mayor nivel de morosidad? En E. D. Perú, *¿Qué regiones de la Macro Región Norte tienen mayor nivel de morosidad? Recuperado el 19 de Setiembre de 2017, de ¿Qué regiones de la Macro Región Norte tienen mayor nivel de morosidad?* (pág. 67). Lambayeque, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/que-regiones-macro-region-norte-tienen-mayor-/>

González, I. (2018). Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina. En I. González, *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina* (pág. 123). Bogotá, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

Jaramillo, & Travejo. (2017). *“Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”*. tesis, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Lima, Perú.

- Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf
- Manrique, O. (2018). Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso. En O. Manrique, *Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso* (pág. 56). Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346-noticia/>
- Marcos, L. (2017). Esto hace la banca en México para reducir la morosidad. En L. Marcos, *Esto hace la banca en México para reducir la morosidad* (pág. 45). D.F. México, D.F. México, México. Obtenido de <https://expansion.mx/empresas/2019/06/12/esto-hace-la-banca-en-mexico-para-reducir-morosidad>
- Margot, & Vásquez. (2016). *“Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el banco de la nación - Huancayo”*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4217/Miguel%20Vásquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miño, Q. K. (2015). *Modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega de la ciudad de*. tesis, Bolívar, Bolívar, Venezuela. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1688/1/TUICYA008->
- Pally, C. U. (2016). *Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el*

nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 - 2014. tesis, Juliaca, Juliaca, Perú. Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza

–

Palma, Y. (2018). *estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en*

la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – agencia Bambamarca

– 2017. tesis, Universidad César Vallejo, Lambayeque, Chiclayo, Perú.

Obtenido

de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27675/Palma_CYW.p

[df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27675/Palma_CYW.p)

Pacific Credit Rating. (2014). Caja Rural de Ahorro y Crédito. En P. C. Rating,

Caja Rural de Ahorro y Crédito (pág. 56). Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Pérez. (2013). Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero. En

I. P. Hernández, *Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero* (pág. 56). Madrid, Madrid, España.

Puican , R. V. (14 de Mayo de 2019). Morosidad Financiera. (K. Cabrera,

Entrevistador)

Romero. (2015). Teoría general de las obligaciones. En L. R. Zavala, *Teoría*

general de las obligaciones (pág. 45). Bogotá, Bogotá, Colombia.

Tierra, J. (2015). *El riesgo de credito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y*

crédito coorambato CIA. Ambato- Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

- Torres. (2015). *Condiciones del mercado microfinanciero y riesgo crediticio en mibanco banco de la microempresa S.A. agencia la Merced*. tesis, Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4203/Torres%20Chavez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. Tesis, Universidad Técnica Federico Santa María, Santiago de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366U_TFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas , E. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estrategicos en MIBANCO AGENCIA JAENMATRIZ, 2017*. tesis, Universidad Señor de Sipan, Cajamarca, Jaén, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5419/Villegas%20Vasquez%20Emer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO: 1

CUESTIONARIO ORIENTADO PARA VERIFICAR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA “MI BANCO” S.A. AGENCIA JAÉN II.

1 **IMPARCIAL:** Recolectar datos validos y confiables que tengan que ver con el nivel de morosidad de la empresa “MI BANCO” S.A. Agencia Jaén II.

2 INSTRUCCIONES GENERALES

Mencione, con una “X” en las escalas correspondientes, manipulando la escala que a continuación se le exhibe:

- 1) Nunca (N)
- 2) Casi nunca (CN)
- 3) Algunas veces (AV)
- 4) Casi siempre (CS)
- 5) Siempre (S)

N°	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	HISTORIA DEL CLIENTE					
01	Cuenta la información del historial de sus potenciales clientes en hojas de cálculo que le permitan verificar si ese cliente es financieramente estable					
02	Revisa constantemente el historial de sus clientes para verificar si esta por caer en incumplimiento de sus cuotas					
	VALOR A LOS BUENOS PAGADORES					
03	Tiene actualizado en hojas de cálculo a los clientes buenos					

	pagadores para ofrecerles pagos con descuento en la próxima cuota					
04	A los buenos pagadores que por cuestiones extremas no han podido cumplir con el pago a tiempo de su cuota le ofrece alternativas de solución razonables					
	SISTEMA DE FACTURACIÓN EFICAZ					
05	El Procedimiento de despacho y recolección le accede a usted realizar de forma eficiente su trabajo de seguimiento a los clientes antes de caer en morosidad					
06	Se contacta de forma oportuna, amable y érica al momento de recordar a su cliente sobre el próximo vencimiento de su cuota.					

Muchas gracias por su apoyo.

CARTA DE AUTORIZACIÓN **mibanco**

El que suscribe Elizabeth Malca Paz, identificada con DNI N°40966661, Gerente encargada de **AGENCIA MI BANCO JAEN II**, Autoriza:

A, la Srta. Kely Cabrera Córdova, identificado con DNI N° 76079151, a realizar su trabajo de investigación titulada NIVELES DE MOROSIDAD EN CLIENTES DE LA EMPRESA MI BANCO S.A AGENCIA JAEN II-2019 en la empresa que actualmente dirijo para que presente a la Universidad Señor de Sipán y obtenga el grado de Bachiller en Contabilidad.

Durante su trabajo de investigación se le dará todas las facilidades para el buen cumplimiento de su investigación.

Se expide la presente autorización, para los fines que usted crea conveniente.

Jaén, 06 de enero del 2020.

Atentamente



Elizabeth Malca Paz
Gerente Encargada de AGENCIA MI BANCO JAEN II S.A.