



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

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA
MOROSIDAD EN “MI BANCO” SEDE EN CAYALTI, 2020.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autores:

Bach. Heredia Espinoza Marcos Jair.

(Orcid: 0000-0002-0240-3933)

Bach. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy.

(Orcid: 0000-0003-1641-4585)

Asesor:

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

(Orcd: 0000-0001-5177-8021)

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel- Perú

2021

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN “MI
BANCO” SEDE EN CAYALTI, 2020.**

Aprobación del informe de investigación

Asesor (a)

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Firma

Presidente (a)

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Firma

Secretario (a)

Dr. García Yovera Abraham José

Firma

Vocal (a)

Mg. Rodríguez Kong José Arturo

Firma

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico a Dios, porque ha sido la guía para continuar con mis estudios superiores. También lo dedico a mis padres y familiares que apoyaron en el logro de mis objetivos.

Atte: Heredia Espinoza Marcos Jair.

El desarrollo de mi tesis que es oportuna para obtener el título profesional de administrador, lo dedico en primer lugar a Dios porque al estar bien de salud y contar con recursos económicos para terminar mis estudios profesionales. Y lo dedico a mis padres por su enorme apoyo.

Atte. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los docentes de la Universidad Señor de Sipán, porque me ofrecieron sus conocimientos y experiencias personales y profesionales para mi desarrollo profesionales y mi agradecimiento a los directivos de “Mi Banco”

Atte: Heredia Espinoza Marcos Jair.

Mi agradecimiento a los gerentes de las diversas áreas de “Mi Banco”, ya que facilitaron el desarrollo de la investigación es esta organización que es grande y ofrece servicios financieros a nivel nacional.

Atte. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020, este estudio fue de tipo descriptivo y su diseño no experimental, la población de estudio fue 17 individuos. Se aplicó una encuesta y análisis documental para recoger la información del año 2020, con sus respectivos instrumentos: un cuestionario y la guía de análisis documental.

Los resultados fueron que el 71% de colaboradores afirma estar de acuerdo con las estrategias de cobranza por parte de la empresa “Mi Banco” sede de Cayaltí; pero se puede mejorar dichas estrategias para obtener mejores resultados en cobranzas. Respecto al nivel de morosidad se ha encontrado que en los meses de enero y febrero se tuvo hasta un 2% de morosidad; pero en el mes de mayo y de agosto hasta octubre se ha tenido un crecimiento llegando hasta el 5.6% de clientes morosos. Las causas en el cierre de negocios de manera temporal y en algunos casos de manera definitiva por afectación de la pandemia origina por el COVID-19. Se concluye con el diseñó estrategias de cobranza para reducirán la morosidad, las cuales están planteadas tanto para un beneficio empresarial como para el cliente, mediante estrategias de capacitación, monitoreo como también mejoras de las políticas y procesos de la entidad financiera, siendo necesario una inversión de S/ 7000 para su ejecución y desarrollo.

Palabras clave: Créditos, estrategias de cobranza, morosidad

Abstract

The present research has the general objective of proposing collection strategies to reduce delinquency in "My Bank" headquarters in Cayalti, 2020, this study was descriptive and its non-experimental design, the study population was 17 individuals. A survey and documentary analysis were applied to collect the information for the year 2020, with their respective instruments: a questionnaire and the document analysis guide.

The results were that 71% of employees affirmed that they agreed with the collection strategies of the company "Mi Banco", headquarters in Cayaltí; but these strategies can be improved to obtain better results in collections. Regarding the level of delinquency, it has been found that in the months of January and February there was up to 2% delinquency; but in the month of May and from August to October there has been a growth reaching 5.6% of delinquent clients. The causes of business closure temporarily and in some cases permanently due to the impact of the pandemic caused by COVID-19. It concludes with the design of collection strategies to reduce delinquencies, which are proposed both for a business benefit and for the client, through training strategies, monitoring as well as improvements to the policies and processes of the financial institution, requiring an investment of S / 7000 for its execution and development.

Keywords: Credits, collection strategies, delinquency

Índice

Aprobación del informe de investigación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
I. Introducción	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Antecedentes de investigación	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación.....	37
1.6 Hipótesis	38
1.7 Objetivos	38
1.7.1 Objetivo general	38
1.7.2 Objetivos específicos	38
II. MATERIALES Y MÉTODOS	39
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	39
2.2 Población y muestra	39
2.3 Variables y Operacionalización	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
2.5 Procedimiento de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos.....	45
2.7 Criterios de rigor científico	46
III. RESULTADOS	47
3.1 Resultados en tablas y figuras.....	47
3.2 Discusión de resultados.....	59
3.3 Aporte científico (propuesta de investigación).....	62
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
4.1 Conclusiones.....	71
4.2 Recomendaciones	72
REFERENCIAS	73
ANEXOS.....	78

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable estrategias de cobranza	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable morosidad.....	42
Tabla 3	Variable estrategias de cobranza	47
Tabla 4	Estrategia para realizar contacto con el cliente.....	48
Tabla 5	Estrategia para el refinanciamiento de la deuda	49
Tabla 6	Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda	50
Tabla 7	Estado de créditos con morosidad del año 2020	51
Tabla 8	Análisis de la variable morosidad	52
Tabla 9	Dimensión morosos fortuitos	53
Tabla 10	Dimensión morosos Intencionales.....	54
Tabla 11	Dimensión morosos negligentes	55
Tabla 12	Dimensión morosos Circunstanciales	56
Tabla 13	Dimensión morosos Despreocupados.....	57

Índice de figuras

Figura 1: Variable estrategias de cobranza	47
Figura 2: Estrategia para realizar contacto con el cliente	48
Figura 3: Estrategia para el refinanciamiento de la deuda	49
Figura 4: Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda	50
Figura 5: Estado de créditos con morosidad del año 2020	51
Figura 6: Análisis de la variable morosidad	52
Figura 7: Dimensión morosos fortuitos	53
Figura 8: Dimensión morosos Intencionales	54
Figura 9: Dimensión morosos negligentes	55
Figura 10: Dimensión morosos Circunstanciales	56
Figura 11: Dimensión morosos Despreocupados	57

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional

Michalena (2020) manifiesta que en este año 2020 se ha tenido diversos cambios en la convivencia social y en la gestión de empresas ocasionado por el COVID 19 ha generado serios problemas en la economía cuyas consecuencias afectan a todas las instituciones. Una de las consecuencias es el incremento de la morosidad por incapacidad de pago de los clientes. De modo tal, que las empresas y los clientes que han adquirido un determinado crédito necesitan una atención especial para poder enfrentar esta crisis económica, mediante estrategias económicas de los Estados o gobiernos que deben brindar alternativas de reprogramación o apoyos económicos para enfrentar esta crisis las empresas y las personas que han adquirido un préstamo. Según Asetel, el índice de morosidad se halla entre los porcentajes del 54% y el 60%, siendo el problema principal que afrontan las personas y las empresas, teniendo un alto grado de deudas con las entidades financieras. Ante esta situación se pone en peligro la relación del país con los demás del mundo por la carencia de pagos a los respectivos proveedores locales, internacionales, intermediarios y listas de las organizaciones.

Granda (2020) previamente a la recesión económica que hasta el momento persiste, la demora de pagos de lo que comprende la cartera de la entidad financiera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess) pudo conservarse casi a la par del registro en el programa financiero privado, es decir a un 2.78%. No obstante, la equivocada administración de Richard Espinoza, el cual desempeñaba el rol de presidente del denominado consejo directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), determinó las bases de los diferentes monitoreos defectuosos y así como las decisiones políticas y proyectó, en lo que respecta un año, la morosidad en un 5.15%, en tanto la banca se logró mantener como hasta el momento en un aproximado del 3%. En lo que comprende la gestión del Biess en el año 2016, a través de un informe se pudo reconocer los peligros de una carpeta caducada creciente. “Los índices de la morosidad, en ese año, se convirtió en uno de los puntos críticos para la misma entidad”, fue lo que pudo decirse. Asimismo, en el informe se sugiere reforzar una gestión de cobranzas deficiente.

En Colombia Olivella (2019) esta investigación enfatiza dos directrices muy relevantes. Por un parte, evidencia un incremento en lo que comprende las fuentes de crédito, mejor dicho, de los créditos que se han realizado durante dicho año y por otra evidencia que los indicadores de intereses, a pesar del incremento de las solicitudes, se encuentran controlados. Una vez que el acceso a los préstamos comienza a incrementarse ¿cuál sería la preocupación de las empresas? Obviamente el incremento de los índices de morosidad. Puesto que, así como aumenta la cantidad de las respectivas aprobaciones, de igual manera aumentan los peligros de que estos no sean cancelados y que se disimule una anomalía detrás de los saldos en mora. No obstante, ha podido conocerse que los bancos están comenzando a brindar más préstamos para los diferentes perfiles de peligro, que es muy significativo, ya que, se encuentran atendiendo los grados, sin embargo, con condiciones detalladas y de un modo sensato para que no incremente la morosidad y se realice las prestaciones a sujetos que no cumplan con los pagos.

Cortes (2019) el problema incrementa y también el nivel de porcentaje de la morosidad alcanza un 80%. En esta situación, un 70% de lo que respecta la deuda es debido a que los individuos únicamente suelen ganar un sueldo mínimo y este es ocupado en alimentación, transporte y educación. El deber con la agrupación queda para cuando existas las posibilidades. Siendo estas las denominadas deudas indeterminadas. En tanto, un 10% de los intereses comprende a individuos que, concluyentemente, no cuenta con las posibilidades necesarias para pagar la gestión, en casos de morosidad, la gestión puede transmitir una enumeración con los cobros de cada uno de los inmuebles. Frente a la gestión puede recurrirse a los que se conocen como cobros legales, que involucran adjudicarse los intereses moratorios, las remuneraciones judiciales, los gastos y costos de los procesos, de acuerdo a la labor realizada por el profesionalista a cargo.

Montes (2018) los índices de morosidad que poseen los habitantes de Colombia con las entidades financieras se encuentran entre las más elevadas de lo que respecta América latina, de acuerdo a la información recopilada por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), con un espacio en el mes de marzo, el actual afianzado que posee la asociación a nivel regional. De acuerdo a aquellas estadísticas, el país de Colombia posee uno de los indicadores más

elevados en contraste con los otros países de la región al registrarse algún índice de calidad de la cartera en un 4.81%. En este contexto suelen ser las tasas de los intereses de las entidades financieras. En el caso del Banco de la república posee una tasa del 4.25%, mientras que los bancos que tienen tarjetas de consumo y de crédito en un 27%, de modo que no es extraño que las personas terminen colgándose con las liquidaciones, lo cual se considera nocivo para los bancos.

A nivel nacional

En el Perú, Morisaki (2019) el grado de la morosidad de lo que comprende el portafolio de créditos de los bancos posee una correlación mayor con la variable económica la cual es la demanda interna. En el 2018 la demanda interna pudo recuperarse y reflejarse en tipo de mora bancaria mucho más equilibrada, el cual concluyó en un porcentaje del 2.95%. De manera que para este año la expectativa de la demanda interna crezca nuevamente por sobre encima del PBI. Desarrollará más inserción financiera, asimismo, una capacidad mayor de lo que comprende el pago de las empresas y las familias. Los retrasos de la banca se conservarán un aproximado de un 3%.

Bobadilla (2019) manifiesta que este país es un asunto específico en América latina. De acuerdo a una investigación que fue realizada por IPSOS, hoy en día un aproximado del 41% de personas que se encuentran en las edades de 18 a 70 años del Perú urbano es cliente de alguna entidad financiera, banco o caja. Según una investigación que llevó a cabo el Banco Mundial durante el 2014, se determinó que únicamente dos peruanos de cada diez tenían una cuenta en los bancos. De acuerdo a un informe de la ASBANC, en el 3er trimestre del año 2017 un 35.93% de los habitantes integraban parte de lo que respecta el sistema financiero. Mejor dicho, se ascendió a una cantidad de cuatro peruanos de cada diez, utilizando un bien bancario en la actualidad. A pesar de que la curva de bancarización ha ido incrementando de acuerdo a los diferentes planes y así como también proyectos de inclusión financiera realizada por diversas entidades e instituciones, pudiéndose afirmar que más de un 50% del PEA no bancariza sus entradas. Por otro lado, la cantidad de los peruanos que utilizan los servicios y productos de los bancos son, respectivamente, nuevos en constituyente de finanzas y bancarización.

Garcia (2019) indica que, en los últimos meses, el índice de la morosidad de la Mype se incrementó de un 7.12% hasta un 7.39% de acuerdo a las cifras obtenidas por el BCR. "Se encuentra estudiando el grado de la deuda de los clientes. Existen ciertas zonas en donde la mora se encuentra aumentando, en lo que respecta el segmento Pyme ha podido observarse algunas localidades con dificultades pagos". Efectivamente para las entidades financieras el portafolio que presenta un deterioro mayor es la de las empresas pequeñas. Para el mes de diciembre, la mora de dicho sector incrementó a un 8.84%, de acuerdo a la información de la SBS. A pesar de que en el año 2019 el financiamiento a estas organizaciones continuará difundándose, se han sujeto ciertas alarmas dentro del mercado por la morosidad de algunos negocios, comentando que varias instituciones financieras estarán obligando a los clientes a que tomen prestamos que en realidad no están necesitando. Aquello puede generar un sobreendeudamiento, así como también el deterioro de la sostenibilidad del empresario.

Sarmiento (2020) expresa que, si suele ser de ese tipo de clientes que solicitan prestamos de una manera constante para cancelar deudas tras otra, es más que seguro que formará parte de lo que comprende la morosidad bancaria, la cual, de acuerdo a los reportes brindando en el mes de noviembre de 2019 del BCRP, se halla en un porcentaje del 4.6% y que la entidad predice que se incremente en un 4.8% al culminarse el año 2020. El documento expresa que la morosidad poseería un impacto reducido en lo que respecta la rentabilidad de las entidades financieras de mayor tamaño, esencialmente por operar con personas de un mejor perfil de riesgo que cuentan con los avales que protegen sus deberes. No obstante, el crecimiento mayor será registrado en entidades de un tamaño mediano. Para comparar dicha característica, los expertos mantienen que se debe hacer uso de las tarjetas de crédito de una forma inteligente. "Por compras realizadas con tarjetas suele tener un cobro en base a una tasa promedio de un 46% al año. Asimismo, sacar efectivo con dinero plástico crea una tasa superior a lo que refiere un 120% al año. Considerándose demasiado costoso"

Moitinho (2020) la morosidad en las pequeñas y medias empresas, puede tener un impacto de gravedad. La falta de pago de las facturas se considera como

uno de los desafíos más grandes a los que se pueden llegar a enfrentar. Sin embargo, pese a la morosidad y las dificultades de la cancelación son inconvenientes que pueden llegar a generar el quiebre de la misma empresa, pero, existen algunos recursos que pueden evitar que se llegue a dichos extremos. Se analiza de donde proceden los problemas y cuáles son las medidas que pueden tomarse para que se prevenga. Nadie se encuentra libre de padecer inconvenientes económicos, lo cual puede provocar la falta de pago de sus facturas correspondientes, pero, entonces ¿Cuál es el verdadero impacto de esta problemática en la economía de los independientes, las empresas pequeñas y los profesionistas liberales? La respuesta es depende, ya que, los efectos de las dificultades de impagos no suelen ser iguales en todos los casos.

A nivel local

En contexto local, la empresa “Mi Banco” de la sede de Cayaltí está dedicada a ofrecer créditos a los pobladores de esta zona, créditos para la agricultura, créditos personales, hipotecarios, vehiculares, créditos para empresas. Sin embargo, en los últimos meses, debido a los cambios de convivencia social las actividades diarias han tenido variaciones, las empresas no pueden trabajar el mismo horario, negocios que han cerrado, personas que han perdido

sus empleos, agricultores y ganaderos que sus productos no tiene el mismo nivel de ventas y ello conlleva que no generen la misma cantidad de ingresos. A ello, se suma los gastos elevados que tienen las familias para enfrentar la pandemia del COVID-19 al tener familiares que están sufriendo esta epidemia o personas cercanas que han fallecido.

Según los reportes de algunos trabajadores de “Mi Banco” se aprecia que se ha incrementado el nivel de morosidad; en diversas carteras de créditos, y se requieren definir estrategias o alternativas para poder facilitar el pago de estos créditos. Ofreciendo algunas posibilidades de reprogramar u ofrecer periodos de gracia para que puedan pagar estas deudas que tienen con el banco.

Frente a lo descrito, en esta investigación se plantea conocer de manera detallada el nivel de morosidad de los clientes, para ello, se ha recolectado los reportes de los encargados de otorgar créditos y de los encargados de cobranza

para obtener los datos necesarios y verificar la situación actual, en consecuencia, se plantea como objetivo proponer estrategias de cobranza que busquen reducir el nivel de morosidad de los clientes de la empresa “Mi Banco de Cayaltí.

1.2 Antecedentes de investigación

A nivel internacional

Bustos (2019) en su investigación de título “Modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito “San José Ltda.”, tuvo como objetivo principal elaborar un modelo basado en la gestión de cobranzas. La investigación fue mixta, de diseño descriptiva no experimental. Entre los resultados se determinó que un 75% de lo que respecta el portafolio consigue recuperarse de una forma apropiada, quedando un 25% en peligro de morosidad, debiéndose al incumplimiento en los procesos de gestión de los créditos y las cobranzas; siendo en atraso en la llegada de datos de los clientes moros, registros no actualizados, la base de datos carecen de actualización y también algunos son incorrectos. Se concluye que, la cooperativa cuenta como componentes básicos para el diseño de un modelo de gestión de cobranzas en la cual se involucran operaciones que hacen posible la recuperación apropiada de cada uno de los clientes, en la actualidad, un aproximado del 75% de esta cartera puede recuperarse de una forma apropiada y lo demás posee riesgo de aumentar el tiempo de atraso o inclusive no cobrarse.

Yambay (2018) en su investigación de título “Diseño de un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, planteo como objetivo central diseñar un manual de créditos y cobranzas para lograr reducir los índices de morosidad en la cooperativa. El estudio desarrollo una metodología cuantitativa, asimismo, se empleó una encuesta como instrumento de recolección de datos, la cual fue aplicada al gerente como a los colaboradores. Los resultados que se obtuvieron fue que se carece de una manual de créditos, el cual genera que el índice de morosidad sea alto, y al mismo tiempo incita a que existan problemas basados en la sostenibilidad financiera. Logró concluirse que, el desarrollo de la propuesta de la elaboración de un manual basado en los créditos y cobranzas para

disminuir la cartera rendida, que determinará un propósito y también un instrumento para conseguir recuperar la liquidez.

Tomalá (2018) en su investigación de título “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, 2017”, cuya finalidad fue manifestar en qué medida las cancelaciones morosas de las letras de los socios, perjudican a las cuentas por cobrar en lo que respecta la liquidez de la empresa, de este modo determinar diferentes opciones de solución que refuercen los procesos de dicha cuenta. Metodológicamente fue descriptiva, a la vez fue bibliográfico. Pudo concluirse que, la compañía no suele realizar cobranzas de una manera adecuada de las cuentas por cobrar, lo cual termina afectando a la liquidez de la misma.

Ramos (2017) en su investigación de título “Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa “Inmega”, proponiéndose como objetivo elaborar un manual de procesos y normas para lo que refiere la gestión de créditos y cobranzas, donde se consiga la optimización de la productividad y el rendimiento de los procesos de recuperación de su cartera vencida. El estudio fue de una metodología explicativa descriptiva, en tanto la muestra estuvo integrada por un conjunto de empresas y para la recolección de datos se hizo uso de una encuesta, la misma que se aplicará a los administrativos y trabajadores. Se concluyó que, las debilidades más significantes que se encuentra en la empresa es la falta de estrategias proyectadas y realizadas en lo que respecta la concesión de los créditos, de manera que se establece un número elevado de los clientes deudores y los periodos largos para su recuperación, generando dificultades en la liquidez.

Coronel (2019) en su investigación de título “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, tuvo como principal propósito el diseño de un modelo para lo que respecta la gestión de cobranzas extrajudiciales en las cooperativas. La metodología desarrollada en la investigación fue la descriptiva, igualmente se empleó un cuestionario el cual fue aplicado a la muestra determinada por el investigador. Se concluyó que, el sector de las cooperativas, se halla en un proceso de debilidad patrimonial, generado por las pérdidas abultadas que debe enfrentarse por la falta de cumplimiento de las

responsabilidades de los asociados, incidido fundamentalmente por un inapropiado proyecto de gestión de cobro. El gasto de las familias, esencialmente lo que pertenecen a la clase media, ha sido puntual para conservar el incremento del PIB, no obstante, su aportación se encuentra condicionado la disponibilidad del efectivo que coexista en la económica.

A nivel nacional

Mamani (2019) en su investigación de título “Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018”, tuvo como objetivo principal realizar un análisis de la incidencia de la morosidad en calidad a la cartera de la Caja Municipal. El estudio fue descriptivo correlacional, asimismo fue de corte transversal, en tanto su muestra estuvo compuesta por 60 periodos mensuales, encontrándose disponible en la Superintendencia de Banca y Seguros. Se concluyó que, con un nivel de confianza de un 95% que la morosidad posee una correlación positiva muy fuerte.

Huayta y Quispe (2019) en su investigación de título “Análisis de las causas de morosidad en los padres de familia del Colegio Adventista Túpac Amaru, 2019”, cuyo fin fue realizar un análisis de los motivos de morosidad en los padres de la institución educativa. Este estudio fue cuantitativo descriptivo, en tanto el diseño fue no experimental junto a un corte transversal, con respecto al instrumento empleado para la recolección de datos fue la encuesta. Los resultados evidencian los motivos que producen la morosidad en la institución educativa se halla en un factor psicológico en donde el 69.9% manifiesta que perjudica en un nivel alto, el 23.5% perjudica en lo que refiere un nivel medio y el 6.9% perjudica en un nivel bajo. Se concluyó que los padres de familia del colegio no se hallan seguros de llevar a cabo sus pagos de forma puntual, ya que, sus gastos podrían estar superan a sus entradas correspondientes o incluso prefieren realizar inversiones en sus actividades.

Avilai y Marin (2019) en su investigación de título “Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019”, cuyo fin fue establecer la influencia de

implementarse las políticas complementarias de gestión de riesgo crediticio en la reducción de la morosidad de la Financiera. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, en tanto a la técnica utilizada para la recaudación de información fue el análisis documental, con respecto a la muestra estuvo compuesta por 20 operaciones de créditos ya vencidos. Entre los principales resultados se evidencia que el riesgo crediticio observado, se encuentran comprendido esencialmente por el ambiente de la misma operación de la entidad financiera. Por lo tanto, se concluyó que, aquella implementación de las políticas constituye una herramienta efectiva para disminuir de forma relevante al índice de morosidad en el periodo investigado.

Panta (2019) en su investigación de título “Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018”, tuvo como principal objetivo identificar los correspondientes factores de la morosidad. La investigación desarrolló un enfoque cualitativo, asimismo empleó un diseño narrativo, en donde se empleó a 63 expedientes de créditos como muestra y la encuesta como técnica para obtenerse los datos necesarios. Los resultados obtenidos fueron que los créditos de consumo poseen un 1.72%, los de microempresa en un 2.68% y los promedios de mora un 1.60%. concluyéndose finalmente que, es necesario que se mantenga el nivel de la morosidad que ha podido identificarse en los respectivos créditos de microempresa y consumo, teniéndose presente el indicador estándar determinado la Asociación de Bancos del Perú.

López (2017) en su investigación de título “Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A., Lima, 2016.”, planteándose como objetivo central establecer la correlación entre ambas variables. La investigación fue descriptiva correlacional básica y asimismo fue de diseño no experimental transversal, mientras que el instrumento empleado para la recaudación de datos fue el cuestionario, aplicado en la muestra del estudio. Entre los principales resultados, logró evidenciarse que las inexactitudes en el departamento de cobranzas para que se gestione la recuperación de las ventas situadas a los créditos, llevándose a cabo un débil monitoreo y control de lo que comprende las

cuentas por cobrar. Concluyéndose que ambas variables logran relacionarse de una manera significativa.

A nivel local

Guerrero y Vásquez (2018) en su investigación de título “Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la CMAC Piura SAC agencia Bagua grande-2016”, tuvo como principal propósito establecer las estrategias para minimizar la morosidad más apropiada que optimicen la rentabilidad. El estudio fue descriptivo, en tanto al diseño se determinó como no experimental transversal, asimismo, se hizo uso del análisis documental para lo que respecta la obtención de información. Entre los resultados pudo determinarse que la variable independiente influye de una forma negativa en la variable dependiente. Se concluyó que, la agencia ha determinado posibles estrategias, las cuales deben de implementarse para lograr recuperar los diferentes indicadores de morosidad con el único objetivo de optimizarse la rentabilidad y convertirla más llamativa frente a la vista de los administrativos.

Zumaeta (2019) en su investigación de título “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la institución educativa particular virgen del Carmen – Chiclayo – 2017”, propone como principal objetivo establecer las estrategias financieras para lograr la reducción de la morosidad. Estudio fue descriptiva propositiva, asimismo fue no experimental transversal, se contó con una muestra integrada por 35 trabajadores, a quienes se le empleó un cuestionario. Entre los resultados se obtuvo que el promedio de 83% se encuentra en total acuerdo que la institución educativa posee un apropiado control de las finanzas. Se concluyó que, el invertir en demás proyectos de educación, así como también llevar un control de las deudas con terceros, y controlar los equipos próximos a perder su vida útil son estrategias que deben de emplearse.

Suarez (2019) en su investigación de título “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Mórrope, 2018”, tuvo como principal objetivo plantear estrategias de cobranza que influyan en lo que respecta la reducción de morosidad del impuesto predial en la institución municipal. Estudio fue descriptiva analítica, asimismo fue no experimental, en tanto

la muestra estuvo compuesta por 4 funcionarios que pertenecen al departamento de tributación y tesorería, mientras que, para la recolección de datos se utilizó una entrevista. Los resultados obtenidos fueron que la municipalidad se halló en predios urbanos teniendo un 35% de morosidad y en lo que concierne los predios rústicos un 40% por el lado de los contribuyentes considerándose superior a lo que se percibe. Se logró concluir que, la municipalidad sólo aplica estrategias como notificar a los contribuyentes acerca de las fechas de caducidad de las cancelaciones del impuesto predial y de esta manera tenerse la estadística de los predios tanto rústicos y urbanos.

Coronado y Garcés (2019) en su investigación “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa Inversiones Valle & Sol EIRL. Chiclayo 2016”, cuya finalidad fue, proyectar estrategias de cobranza, para reducir el índice de morosidad de los clientes, del mismo modo, evaluarse las razones que originan dichos elevados índices. El estudio se determinó por ser descriptiva aplicativa, así también fue no experimental, en donde se consideró aplicarse una encuesta para la recolección de datos. Entre los resultados pudo definirse que, en caso de aplicarse estrategias de cobranza, la empresa logrará reducir sus índices de morosidad en las cuentas por cobrarse. Se concluyó que, al llevarse a cabo estas estrategias beneficiara a la empresa, puesto que, hará posible que se incremente la liquidez en corto plazo y se incrementará el nivel de su rentabilidad.

Pacheco (2019) en su investigación de título “Morosidad en la empresa Transportes Calin SAC. – Chiclayo”, cuya finalidad fue establecer el nivel de la morosidad. La investigación fue descriptiva propositiva, también fue no experimental, se contó con una muestra conformado por los clientes se aplicó un cuestionario, de igual manera se hizo uso de un análisis documental. Entre los resultados pudo determinarse que la morosidad se encuentra en un porcentaje elevado, problema que la empresa viene atravesando, ocasionado por las equivocadas medidas de control con relación a las cuentas por cobrar, alterando el estado económico y obstaculizando de esta manera el logro de sus objetivos y asimismo de sus metas. Se concluyó que, los objetivos proyectados en el estudio se lograron haciendo posible la disminución de la morosidad en la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría Estrategia de Cobranza

1.3.1.1 Definición

Estrategia: las estrategias determinan la forma de cómo fue logrado el propósito planteado. Toda estrategia implicará un procedimiento de cómo se planean las acciones y recursos que se usarán y se realizarán en un tiempo más adelante para lograr los objetivos planteados en la organización (García & Paredes, 2014).

Estrategia de Cobranza: definen la manera de realizar la cobranza, los criterios para llegar a una negociación como son los tiempos, condonaciones, apropiada siempre al segmento que se haya logrado determinar y que tendrán una consecuencia para lograr que los usuarios logren cumplir con los pagos ya vencidos (Castellano & Peluffo , 2018)

Morales y Morales (2015) la definen como aquel inicio de una actividad de cobranza con gran fuerza, dedicación para cobrar los créditos otorgados a empresas o clientes que han pedido un determinado crédito y según el tiempo pactado deben hacer efectivo el pago acorde a las cuotas pactadas con la entidad financiera.

1.3.1.2 Tipos de cobranza

Según Morales & Morales (2015) los clasifican de la siguiente manera:

Cobranza normal: se lleva a cabo a través de medios habituales de pago, encontrándose entre los procesos la emisión de los estados de cuenta o ya sea la factura en el instante que se reciba el pago convenido, con el que el usuario de logra informar acerca de la evolución de sus créditos.

Cobranza preventiva: en este se es posible utilizar alguna clase de recordatorio sobre las fechas de vencimiento reciente o próxima para los usuarios, pudiéndose desarrollar mediante llamadas telefónicas, correo electrónico o ya sea por visitas. Dicha cobranza tiene que ser atendida desde un primer momento vía telefónica y que dichos clientes con los cuales no se haya logrado determinar

contacto por los motivos que sean, inclusive, deberían entrevistarse en sus hogares por el encargado de visitar la zona.

Cobranza administrativa: es aquella cartera de usuarios que se encuentra por caducar y que no se le ha brindado algún gestor preliminarmente. Sobrelleva una mayor operación que las cobranzas preventivas. Puesto que, en este caso es necesario que se efectuó la cobranza a través de teléfono. La cartera de los usuarios necesitará estar segmentadas y también priorizada para que así sea distribuida de una manera equitativa entre los encargados de la recuperación de créditos. Se necesita hacer una calendarización y se defina el monitoreo apropiado para el caso respectivo, así como la elaboración y envío de notificaciones, reportes y oficios con el propósito de conseguir promesas de pago sobre todos los clientes.

Cobranza domiciliaria: en el caso de que un usuario tenga atrasos en sus pagos, a las que se les denomina cuentas morosas, las visitas domiciliarias se consideran necesarias para que se defina el proceso de la cobranza que debe de seguir como consecuencia del atraso. Dicha cobranza se recomienda para que sea atendida mediante un gestor y un corresponsal respectivo. Según con el nivel de atraso de manera que se debe de clasificar de la manera siguiente:

Cobros en efectivo: hace referencia acerca de cobrar todo el saldo o lo atrasado.

Por convenio: Se recibe un pago no menos del 50% y acuerdos con pagos posteriores que determinen el atraso a un corto plazo.

Recuperación de mercancía. Cuentas morosas. Vienen hacer aquellas cuentas de los créditos que no han logrado recibir pago alguno de un préstamo dentro un tiempo ya planeado. Esta cuenta morosa es aquel crédito que se venció hace un tiempo, cuentas dudosas. Además, estas cuentas morosas pueden ser recuperadas a través de la cobranza administrativa, judicial, extrajudicial o prejudicial, pendiendo de la reacción de la persona deudora al proceso de la cobranza.

Cobranza extrajudicial

Se realiza para esas cuentas vencidas, en las que quizá fue empleado cierto tipo de gestión de cobranza previamente y sus respectivos resultados han sido nada favorables. En tal caso la gestión de la cobranza se aborda de la manera siguiente:

Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.

Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.

Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial

Son aquellas cobranzas que realizan organizaciones propias o ya sea prestadoras de servicios de las entidades financiera o de otra clase de empresa, comenzando con el atraso uno o de demás pagos de un préstamo. Mediante dichas organizaciones de cobro, los acreedores buscan persuadir al deudor para que logre el cumplimiento de sus obligaciones y de este modo se evite un juicio. Asimismo, de que, dichos gastos logran ser cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

Cobranza judicial

Se da inicio cuando la persona deudora no ha logrado cumplir con sus respectivas obligaciones crediticias, mejor dicho, no ha podido devolver el importe sobre los créditos recibidos, por lo que el acreedor procederá a discutir los pagarés, letras o demás informe que compongan las garantías.

El acreedor comienza el trámite frente los tribunales apropiados para que mediante de un juicio se proceda a dictar sentencia para que se consiga recuperar el saldo de los créditos y los gastos de las cobranzas. Si el moroso no consigue pagar de acuerdo al dictamen del juicio, el juez podrá definir demás acciones como son la liquidación de las garantías que se entregaron, el embargo de los bienes. El cobro de los pagos atrasados simboliza mayores dificultades a la organización, ya que puede producir gastos adicionales que reducen las ganancias.

1.3.1.3 Fases de estrategias de cobranza

Según Morales y Morales (2015) clasifican las fases de la cobranza:

Prevención: son aquellas acciones que se encaminan para que se evite el incumplimiento del pago de algún usuario, reduciendo el riesgo de mora en los respectivos portafolios de las cuentas por cobrarse y aseverarse los componentes necesarios para que actúen en caso de incremento de riesgo por el aumento de usuarios que no cancelan, como es el caso de las operaciones legales, ya siendo con los profesionales en derecho de la empresa o mediante un despacho que sea especialista en la recuperación de clientes morosos.

Cobranza: aquella acción que se encamine a recobrar débitos en instancias tempranas de mora, en la que aun la organización trata de seguir su vinculación de negocio con el usuario dado que aun coexiste la posibilidad poder hacer negocios de una forma rentable.

Recuperación: acciones dirigidas a que se recuperen adeudos de créditos en mora con mucho tiempo, posiblemente la organización no anhela continuar con la relación de negocio con el cliente, ya que, estima que no le cancelaran los usuarios los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

Extinción: son aquellas actividades que se encaminan a registrar de una manera contable las cuentas por cobrar como pagadas cuando los usuarios han cancelado los adeudos respectivos.

1.3.1.4 Dimensiones

Es relevante tener conocimiento sobre si el sistema que se determina deberá incluirse no únicamente procedimientos, más bien, debe de incluirse también relaciones con el departamento de contabilidad para que se logre conocer las cuentas y el nivel de la deuda. El paso es de suma importancia para lo que respecta la cobranza, siendo que debe mantenerse la buena voluntad de cada uno de los morosos, que el compromiso sea de un modo espontaneo y que, una vez aprobado el crédito, sean respetadas las condiciones de pago.

Estrategia para realizar contacto con el cliente

Morales y Morales (2015) manifiesta que la relación con los usuarios viene hacer aquella fase en la que se trata de influir de una manera directa con el usuario, mediante diversas formas que puede ser acordada entre el cliente y la organización. Se manifiestan los procesos que la organización posee o ha tomado en cuenta para la realización del pago y que existirá siempre un beneficio para ambas partes cuando exista un pago en las condiciones respectivas. Para dicho logro, es relevante un apropiado diseño operativo en el departamento de las cobranzas que coexisten las facilidades para realizarse el pago y que los trabajadores se encuentren calificados para que logre interactuar con los clientes y consiga una cohesión mucho mejor.

Estrategia para el refinanciamiento de la deuda

El uso de un crédito involucra una responsabilidad de pago, para esto la organización es necesario que cuente con la capacidad de lograr desarrollar procesos en cada una de sus operaciones que contribuyan a las estrategias que se supone han sido creadas previamente para que se busque el pago a través del sistema del refinanciamiento. Por lo cual se considera relevante que la empresa cuente con los trabajadores especialistas, normativas que hagan posible el manejo de una manera más sencilla las situaciones y produzcan una cobranza más efectiva. Consiguientemente, brindar un crédito, implica un adecuado orden interno en la empresa y adecuada gestión desde el planeamiento estratégico, su plan de marketing para las ventas, buen manejo contable y un buen manejo financiero; de lo contrario, si la organización carece de un buen manejo empresarial se tendrá dificultades para la cobranza de los créditos que ha solicitado (Morales & Morales, 2015).

Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda

Lo primero debe de comprenderse que parte de la medición de riesgo se encuentra compuesto por los componentes de evaluaciones de crédito, ayudando a recolectar los datos de los usuarios y sabiendo su conducta ante las condiciones de la organización. Por ende, la condonación suele ubicarse en un primer lugar ante una situación extraoficial entre los encargados de la cobranza y los clientes, sin que se mida el carácter de la deuda, las capacidades y los capitales otorgados, asimismo, deben de calcularse los perjuicios colaterales a los cuales se enfrenta en caso no logren realizar la cobranza (Morales & Morales, 2015). Por lo tanto, dichos procesos necesitan regirse sobre la gestión de la cobranza, los procesos, la clase de crédito y por último la capacidad de condonación y la cancelación de lo debido.

1.3.1.5 Gestión de cobranza

Según Saucedo (2020) “hace mención que es la forma de tramitar mediante la realización de operaciones las cuales contribuyen a que se disponga e inspeccione de los deudores que se encuentren pendientes del pago, en la que garantice la pertinente y conveniente atracción de dinero.

Indica que es una manera de gestionar las etapas de recaudación de una organización con el propósito de rescatar de una manera oportuna de los bienes económicos de entidad financiera que ha sido quién a suministrado lo recursos económicos a las empresas o personas que lo necesitaban.

Periodo promedio de cobro

Según Morales y Morales (2015) el periodo promedio de cobro, es el plazo en tiempo promedio que tarda la empresa en cobrar a sus clientes. Teniendo como alternativas de 90,30, y 15 días. Se tiene el siguiente ratio:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar } \times \text{ dias en el año}}{\text{ventas al credito}}$$

Agencia de cobranza

Según Brachfield (2017) “son aquellas compañías las cuales se encargan de recuperar aquellas deudas que se encuentran pendiente de pagar en donde la compañía coloca sus reglas, métodos, condiciones, formas de abonar, donde el moroso debe de regirse a aquello, ya que ellas tienen el derecho ya que fue dada la deuda. Aquellas agencias son una forma de recuperar los pagos que no han sido posible salvaguardar debido a que no se cobró de una manera rigurosa.

Descuento por pronto pago

Según Rodríguez (2019) refiere que la entidad financiera ofrece descuentos a quienes hacen sus pagos de manera puntual y cumplen con las fechas pactadas, siendo convenientes para los dos partes, puesto que, deudor poseerá deducciones favorables en sus adquisiciones y en compañía terminarán sacando provecho recolectando de manera inmediata el préstamo.

1.3.1.6 Seguimiento de la cobranza

De acuerdo a Morales y Morales (2015) es aquel monitoreo que se realiza para obtener información acerca del aspecto económico, el nivel de gestión empresarial y reconocer las dificultades que conllevan a demorar o prorrogar los pagos de los clientes. De otro lado, permite contar con una data de clientes deudores para hacer un seguimiento, apoyo y asesoramiento para mejorar sus posibilidades de gestionar mejor sus negocios y poder pagar sus deudas, para que la empresa logre cobrar sus recursos económicos.

Notificación por escrito

Morales y Morales (2015) se basa en expedir una información concisa, en la cual se manifieste las razones por las cuales se está recurriendo a dicho medio comunicativo, puesto que, al no hallarse contestación alguna se procede a tomar las medidas para lograr ponerlo al tanto acerca de su atraso en los pagos correspondiente. Describiendo además que es el aviso que se realiza ante de que se tome un modo más rígido.

Notificación telefónica

Según Morales y Morales (2015) posiblemente es el trabajo más cierto, puesto que, acepta comúnmente que se instaure contacto de una manera rápida con el usuario, aquí pudiéndose instaurar medidas teniéndose en cuenta como antecedente lo que el cliente no logra ofrece para que pueda mejor y corregir. Mediante dicho medio se pone en aviso para que tenga en cuenta que su deuda se encuentra cerca a vencer.

Cobranzas personales

Saucedo (2020) manifiesta que se basa de un modo personal para de esta manera ver su procedencia al momento que el encargado lleva a cabo la cobranza, contribuyendo a visualizar como se encuentra su ambiente y también en su aspecto económico, si realmente es razón para que se logre amortiza lo que se encuentra debiendo por lo cual habitualmente se utiliza dicha técnica para que recupere los por pagar.

1.3.1.7 Cobranza legal

Según Morales y Morales (2015) consigue describirla como la etapa en la se tendrá que acudir hacia las instancias procesales, ya que el cliente no logró cumplir con sus compromisos que debía, a través de esto intimida al deudor a lograr cumplir para que dicho proceso no continúe y no se produzca gastos excesivos para la empresa como el deudor.

Notificación legal

Morales y Morales (2015) manifiesta que la notificación que es realizada para que se ponga en aviso de cómo se procederá y la manera en la que se hará, tendiéndose como soportes comprobantes que amparen la forma de proceder de la organización. Asimismo, es conocido como la comunicación que se realiza al demandado para que logre mantenerse informado y la notificación que se hace al cliente sirva como alerta para que realice su pago.

Resolución de cobranza

Según Morales y Morales (2015) mediante la resolución de cobranza se define un plazo determinado para el desembolso de la cantidad acordada, y el

acuerdo debe ser respetado, ya que, este es ejecutado por un juzgado y en caso de no cumplirse lo dictaminado; el juzgado se encuentra en la capacidad de embargar su fortuna.

1.3.2 Teoría de morosidad

1.3.2.1 Definición

La morosidad se presenta cuando un deudor, individuo jurídico o físico no cumple con lo que respecta la cancelación a la caducidad de una responsabilidad. Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario, del mismo modo se mide a través de una tasa para que se conozca tanto la situación como la compañía de una empresa. (Erhardt, 2017)

Jiménez (2017) manifiesta que es la falta de pago de una deuda principal y también de los intereses. La morosidad del crédito suele convertirse en la cartera pesada de lo que respecta prestamos, los usuarios no han logrado cumplir con el compromiso de sus pagos. Entonces la morosidad es el resultado de una equivocada calificación crediticia, en términos de datos, una equivocada gestión y garantías.

Según Sentís y Torrejón (2016) la morosidad se compone en una infracción convenida que provoca onerosas cargas financieras y administrativas a las organizaciones, esencialmente a las pequeñas y medianas empresas, siendo ellas las que deben de soportar tiempo de pago excesivo que les exigen conservar de manera constante relevantes saldos de usuarios en sus balances.

Morosidad Plazo

Según Sánchez (2012). “el termino de pago que se determina en la ley 15/2010, 5 de julio para el deudor modifica el artículo 4 área atajar 17 la situación del problema de la morosidad que se ha establecido en la economía española. El proveedor, deudor y facturas son los temas que modifica esta ley y así como “Pagos con aplazamiento – Responsabilidad de pago”.

1.3.2.2 Causas de la morosidad

Ferro (2020) se presentan las razones más comunes que hacen que una empresa o ya sea una persona tenga deudas dentro de una entidad bancaria:

Proceso de evaluación deficiente: no contar con los datos necesarios y la evaluación acerca del cliente y su historial crediticio. Carencia en lo que respecta la recopilación y la evaluación de los datos numéricos hacia los usuarios. Presentación de datos falsos y también incompleta por el lado del usuario, por lo tanto, no se consideran válidos para lo que respecta la aplicación de las políticas y normas determinadas frente al usuario. Los créditos algunas veces son brindados siendo por componentes de amistad e incluso parentesco (Ferro, 2020).

Recuperación del crédito: falta de disciplina y también control para que se realice el cumplimiento de las políticas y normas de seguimiento y la recuperación del crédito. Practica defectuosa para recuperar y persuadir los créditos e incite a los clientes a que cumpla con sus pagos de una forma puntual. Existiendo de favoritismo dentro de los morosos y el encargado de cobranza para que no se realice el pago e impida que se acomode la normativa y las políticas de la empresa. Tampoco existe un compromiso de realizar el monitoreo continuo y se haga la cobranza respectiva de los intereses y dejando seguir su curso hasta donde de verdad tome tanto las ganas de hacerse y el empeño (Ferro, 2020).

Carencia de datos claros y apropiadas acerca de las políticas y normativas de los créditos y falta de contar un sondeo actualizado de la morosidad crediticia. Falta de eficiencia en lo que refiere el planteamiento y determinación de las estrategias que se necesitan proyectar para que se realicen los cobros. Coexistiendo una relación de amistad con los usuarios morosos en secuela no existe presión apropiada para que se recupere el crédito que ya se venció (Ferro, 2020).

Morosidad causada por errores de la entidad financiera: se encontró deficiencias en determinar las responsabilidades y funciones en la empresa, conllevando a que se cometan equivocaciones en los procesos de situar los créditos y después no se logran identificar para que cumpla con sus respectivas obligaciones y ejecute con preceptos respectivos. Tampoco se cuenta con programas de inducción y adiestramiento a los trabajadores de la empresa.

Coexiste una falta de conocimiento en lo que refiere tecnología crediticia (Ferro, 2020).

Los trabajadores no tienen disciplina y tampoco cumple con las normas que se encuentran ya determinadas, de modo que no llegan a cumplirse porque se cuentan con relaciones familiares, laborales o ya sea de amistad. El motivo posible es que gran cantidad de organizaciones del entorno suelen realizar sus estrategias en relación a su estructura y sus propias particularidades como necesidades, en dicho sentido son generalmente diferentes a los requerimientos de un mercado tan competitivo en el que nos encontramos viviendo (Ferro, 2020).

La empresa aplica una presión en los colaboradores asentando metas de manera mensuales que deben de cumplirse dentro de un tiempo en específico, conllevando a que se cumpla como sea posible lograr cada uno de los propósitos individuales y más no los propósitos de la empresa y algunas veces ignorar las políticas y procesos de situar un crédito y se cobre, partiendo desde esa perspectiva puede estar dándose inicio a la morosidad (Ferro, 2020).

Sobreendeudamiento: los clientes se encuentran en una situación que ha acogido deudas de una manera excesiva, siendo en entidades bancarias, como en otras clases de préstamos, por ende, la persona deudora se encuentra imposibilitado a que logre con el cumplimiento de sus pagos a la empresa (Ferro, 2020).

1.3.2.3 Cartera vencida

Se encuentra conformada por cada uno de los créditos que aún no ha sido amortizados y pagados por los clientes deudores al tiempo definido y contablemente son anotados como créditos vencidos. En el tema de los créditos brindados a empresas medianas y grandes, que le toca el saldo al final de los préstamos con una demora excedente a 15 días. Relacionándose a las MYPES, correspondiéndoles la totalidad del saldo de los créditos con un atraso mayor al mes. Con respecto a los créditos de consumo hipotecario para domicilio, renta monetaria y capitalización inmobiliaria, le toca las deudas que no fueron canceladas si el atraso logró ser mayor a los 90 días y un mínimo de 20 días y al total de saldo

de crédito. Lo cual se registra en esta sección el saldo de los créditos atrasados (Ferro, 2020).

1.3.2.4 Índice de morosidad

Según Abaco (2015) lo define como el cociente entre los valores crediticios dudosos y el valor mismo de los créditos totales. El total de créditos dudosos usado para la medición recolecta los dudosos que lo es por el motivo de morosidad, mejor dicho, tales herramientas de deudas que tienen por cantidades vencida por cualquier termino bien con anterioridad superior a 90 días, por una cantidad excesiva al 25% de la deuda.

Es relevante que manifieste que para el tema de los créditos a las Mypes dichas calificaciones se realizadas de una manera exclusiva en relación a los días moros y por el total del saldo del deudor. Por otra parte, este resulta ser uno de los indicadores más finos de lo que refiere la calidad de la cartera que estima, a los 8 días de atraso, la generalidad del crédito que tiene cuotas e intereses, como cartera atrasada y no únicamente las cuotas vencidas.

Para Miranda (2016) el índice de morosidad hace referencia a uno de los indicadores de riesgo de crédito de una empresa, que es aquella proporción de la cartera que se halla en calidad de falta de pago.

El índice de morosidad calcula el porcentual de la cartera que no es productiva ante la totalidad de la cartera. En caso de que en Perú se lograra aumentar la morosidad crediticia de una manera considerable podría verse envuelto en una crisis financiera. Cuando existe una morosidad crediticia en primer lugar termina perjudicando a la rentabilidad al mismo tiempo que se da una ruptura en lo que respecta la rotación de los fondos. Trayendo consigo que entidad bancaria incrementa sus provisiones por aquellos prestamos impagos. Al mismo tiempo perjudica de una manera inmediata a las utilidades. Por lo que, un aumento relevante en la morosidad hace que la problemática de incumplimiento de traduzca en uno de liquidez, rentabilidad y por último en un problema de liquidez. (Rodríguez R. , 2017)

$$IMORA = \frac{CARTERA VENCIDA}{CARTERA TOTAL}$$

Crédito

O ya sea también contrato de crédito es aquella operación financiera en donde un sujeto lleva a cabo un préstamo por cierta cantidad definida de dinero a otro sujeto y en donde este último, ósea el deudor, logra comprometerse a devolver aquella cantidad que solicitó en los tiempos pactados según las condiciones que se determinaron para tal crédito. Para Cassel (1914) manifiesta que el crédito, en su particularidad íntima, logra fundarse en los bienes verdaderos y únicamente significa un cambio de bienes de capital con la finalidad de que estos sean explotados.

En el 2016, Paredes y Ugarte, determinaron al crédito como un ejercicio financiero en el cual un individuo presta cierta cantidad de dinero en específico a otro sujeto, en donde el mismo toma el compromiso de devolver la cantidad que solicitó en el respectivo plazo determinado de acuerdo a las condiciones pactadas para tal préstamo más los intereses correspondientes, seguros y costos vinculados en caso de haber.

1.3.2.5 Tipos de créditos

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho (8) tipos. Se detallan los créditos que se estudiaron.

Los créditos corporativos: Son créditos brindados a empresas que posee ventas anuales a un mayor de S/. 200 millones en los 2 últimos años.

Los créditos a grandes empresas: Son créditos dados a entidades que tienen ventas por año mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los 2 últimos años.

Los créditos a medianas empresas: Son créditos dados a entidades que tienen una deuda en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos 6 meses.

Los créditos a pequeñas empresas: Se encuentran destinados a financiar las operaciones de ventas, producción o ya sea la prestación de servicios brindados a sujetos jurídicos o naturales, donde la totalidad del endeudamiento en lo que respecta el sistema financiero asciende a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Los créditos a microempresas se encuentran destinado a que se financie los ejercicios de venta, producción o ya sea la prestación de servicios brindados a sujetos jurídicos o naturales, donde la totalidad del endeudamiento en lo que respecta el sistema financiero no asciende a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Los créditos de consumo revolvente se brindan a sujetos naturales, con el propósito de que se atienda el pago de los servicios, bienes o gastos no vinculados con la operación empresarial. En caso la persona deudora cuente además con créditos a pequeñas empresas o ya sea a microempresas, y un endeudamiento general en el sistema financiero ascendente a S/. 300,000 por seis (6) meses próximos, los créditos tendrán que clasificarse como créditos hacia medianas empresas.

Los créditos hipotecarios para viviendas son créditos dados a personas naturales para lo que refieren la compra, construcción, reorganización, refacción, mejoramiento, ampliación y subdivisión de domicilio propio, en caso de que los créditos brindados se encuentren amparados con hipotecas apropiadamente registradas.

1.3.2.6 Tipos de clientes morosos (dimensiones)

No todas las personas deudoras son iguales, por tal motivo lo primero que se debe de realizar es recolectar los datos acerca de cada uno de ellos (liquidez, solvencia, endeudamiento, entre otros) de tal manera que se podrá identificar con qué clase de cliente deudor se encuentra tratando (Jiménez, 2017).

Morosos fortuitos: hacen referencia a aquellos no pueden cancelar sus deudas en los tiempos establecidos ya que no cuentan con la liquidez necesaria y tampoco con otra forma de pago. A esta clase de cliente morosos de les debe de brindar extender sus tiempos de pago, puesto que, es muy seguro que si cumplirán con sus responsabilidades en caso si se les conceda los tiempos y también facilidades para que se cancele las cantidades endeudada (Jiménez, 2017).

Morosos intencionales: vienen hacer aquellos moros que, si pueden cancelar su deuda, sin embargo, no desean realizarlo. Asimismo, suelen aprovecharse de la buena disponibilidad de los acreedores para atrasar los pagos durante todo el tiempo que puedan. Ciertos de estos deudores concluyen cancelando después de un buen tiempo, en tanto que otros únicamente nunca llegan a pagar (Jiménez, 2017).

Morosos negligentes: Son aquellas personas deudoras que no suelen mostrar intención alguna, de incluso ni de tener conocimiento sobre cuanto es su saldo que aun tiene pendiente. Usan su liquidez para demás gastos en lugar de que cancele sus deudas.

Morosos circunstanciales: son aquellos usuarios que bloquean de una manera voluntaria los pagos al producirse alguna equivocación falla en los servicios o productos que se adquirieron. No obstante, la mayoría de dichos morosos terminan por cancelar una vez que es solucionado dicho problema (Jiménez, 2017).

Morosos despreocupados: son aquellos clientes que no tienen saldos pendientes ya que, su gestión administrativa se encuentra desordenada. Dichos morosos tienen la voluntad para realizar el pago, pero como suelen ser despistados suelen olvidarse de las obligaciones financieras las cuales deben de asumir. Siendo la mejor solución para que se cobre una deuda es el negociar de una manera

directa, que direcciona hacia una solución verdadera que el deudor sea capaz de cumplir, ya sea mediante el fraccionamiento o determinar un nuevo plazo. Finalmente, además se puede acudir a organizaciones especialistas en lo que refiere la gestión de cobranzas, netamente eficaces en las actividades de cobranza (Jiménez, 2017).

1.3.2.7 Determinantes de la morosidad en las microfinanzas

Las entidades microfinancieras donde su finalidad se dirige a lo que refiere la captación de los fondos a través de la relación de operadores superavitarios de la economía y operadores deficitarios. Coexistiendo una variedad de peligros. (Erhardt, 2017)

La macroeconomía suele centrarse en las anomalías que perjudican las unidades indicadoras del grado de vida de una comunidad, evaluando el estado económico de una región propia en donde se vive para conseguir el entendimiento de las anomalías que intervienen en la misma. Dicho entendimiento de las anomalías se usa para que se desarrolle lineamientos como políticas que logren hacer que la economía incremente, teniendo en cuenta aspectos como son la dinámica de los precios, la totalidad de los ingresos, la balanza de los pagos, el tipo de pago, el grado de empleo y de los recursos productivos, entre más (Jiménez, 2017).

Desde una perspectiva microeconómica, se estiman tres clases de riesgos: (a) El riesgo de mercado, (b) el riesgo del impago y (c) el riesgo de liquidez. Basilea II hace mención que esta clase de riesgos crediticios, los de mercados y como una parte esencial los mecanismos, los cuales se realizan por individuos que es posible que se encuentren sujetos a operaciones ejecutadas de una manera correcta o con fallas técnicas (Jiménez, 2017).

1.3.2.8 Evaluar para disminuir la morosidad

Para que se evalúe la reducción de la morosidad se considera apropiado que se continúe con algunos consejos para disminuir la morosidad de los clientes, como por ejemplo evaluar el historial de crédito de los clientes, implementar un sistema

de factura netamente eficaz, dar valor a los pagadores excelentes, mantener las finanzas de una manera ordenada, recaudación y cobro (Erhardt, 2017)

Visitar a los Clientes Morosos

Cualquier impago suele presentar un coste para nosotros, por esa razón y continuando los valores determinado en la dirección de la empresa aceptada en el mes de junio del año 2000 por el gobierno europeo nos señalan que pueden cobrarse intereses de mora a los deudores morosos y en todo caso posible deducirse los gastos de administración y recobro y de esa misma manera que se tenga presenta una apropiada asesoría jurídica en caso se tenga que dar solución a la problemática por procesos judiciales. (Erhardt, 2017)

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán la morosidad en clientes de “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020?

1.5 Justificación

Justificación científica: Esta investigación se justificará de manera científica ya que usará diversos estudios científicos que han sido elaborados por otros investigadores, que darán soporte al tema que se está estudiando y que posteriormente puede ser utilizado como un estudio referencial para otras investigaciones y estudio con relación al tema que estudia.

Justificación práctica: En la justificación practica se responde a la pregunta: ¿El resultado de la investigación ayudara a solucionar los problemas de una empresa? De igual manera responde a la pregunta: ¿El resultado de la investigación será una solución a problemas de tipo académico que permitirá mejorar la situación actual?, El presente estudio se realizó porque existe la necesidad de optimizar establecer Estrategias de cobranza para mejorar el índice de morosidad en la empresa Mi Banco.

Justificación social: En campo social esta investigación beneficiará a colaboradores, debido que, al desarrollar un análisis detallado de la situación de la entidad en lo que respecta a estrategias de cobranza para mejorar la morosidad.

Lograr determinar esta investigación contribuirá a esclarecer cómo se gestiona las estrategias de cobranzas y su importancia que se obtendrá en beneficio tanto personal como organizacional.

1.6 Hipótesis

Si se propone estrategias de cobranza, entonces se reducirán la morosidad en clientes de “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en clientes de “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

1.7.2 Objetivos específicos

Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en clientes de “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

Analizar la morosidad actual de los clientes de “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad de clientes de “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Descriptivo: Se trata de determinar las características, perfiles de los individuos, colectividades, propiedades, objetos o ya sea cualquier otra anomalía que se someta a una evaluación. Mejor dicho, solamente, trata de recoger o medir los datos de una forma independiente o ya también sea de manera conjunta acerca de las unidades en estudio a las que se hacen referencia, esto es su propósito no se basa en indicar de cómo se relacionan (Hernández & Mendoza , 2018)

También la investigación de **tipo propositiva**, porque ante las deficiencias, o problemas que se ha encontrado en la entidad financiera “Mi Banco”, se propone alternativas mediante estrategias de cobranza ayuden a reducir el nivel de morosidad que se tiene en la actualidad (Hurtado, 1998)

Diseño de investigación

No experimental: es aquel estudio que se lleva a cabo sin la necesidad de manipular de una manera deliberada sobre las variables. Se trata de investigaciones en la que no se varia en manera intencional las unidades independientes para que se vea su efecto acerca de demás unidades (Hernández & Mendoza , 2018)

En este estudio se hará uso de un diseño no experimental, ya que, únicamente se basa en describir las unidades. Sin embargo, no se realiza cambios algunos o alteraciones en las variables que se encuentran en estudio obteniéndose datos de las estrategias de cobranza como de morosidad.

2.2 Población y muestra

Población: lo define como la agrupación de cada uno de los casos que conciertan con una variedad de determinaciones (Bernal, 2016)

Para este estudio se definieron a los individuos que laboran en la organización que forman una totalidad de 17 individuos.

Muestra: se define como el subconjunto de la población que se considera de interés acerca del cual se recaudaran los datos, y que debe de determinarse y limitarse de antemano con mucha precisión, asimismo, que es necesario que este sea representativo de la población misma (Bernal, 2016)

Como muestra de investigación se estimó a la población de forma general, ya que, es una población reducida, no se considera necesario que se dé un muestreo estadístico, puesto que, la población estudio integrada por 17 individuos, los cuales fueron las unidades en investigación.

2.3 Variables y Operacionalización

Variables

Estrategias de cobranza: Morales & Morales (2015) estos autores indican que las estrategias de cobranza son el comienzo de un trabajo de cobro con mucho esfuerzo, reducido tiempo después se procede abandonar dicha actividad hasta que llega el instante en donde la gestión de recuperar una cuenta no prosigue, cobrar cobrando se considera como el único modo seguro de para lograr recuperar una cuenta por cobrar.

Morosidad: Jiménez (2017) lo define como una falta de pago de las deudas principales y de los mismos intereses. La morosidad de crédito logra convertirse en una cartera pesada de préstamos, debido que los clientes que no han realizado sus pagos a la entidad financiera que les ha otorgado un crédito.

Operacionalización

Se realizó de la siguiente manera:

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrategias de cobranza

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	
Estrategias de cobranza	Estrategia para realizar contacto con el cliente	Evaluación de procesos	1. ¿Considera usted que se tiene una evaluación de procesos adecuada para evitar riesgos crediticios?	Encuesta Cuestionario.	
			Eficiencia en la evaluación		2. ¿Considera usted que existe eficiencia en la evaluación de clientes para otorgar un crédito?
		Seguimiento			3. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas correspondientes para la evaluación en otorgar créditos?
					4. ¿Considera usted que existe un adecuado seguimiento para evaluar el otorgamiento de créditos?
		Estrategia para el refinanciamiento de la deuda	Refinanciamiento		5. ¿Considera que se tiene un seguimiento oportuno para la cobranza de créditos?
	Plazos de pagos				6. ¿En los últimos meses diferentes clientes han pedido refinanciamiento del pago de sus créditos?
			Intereses		7. ¿Refinanciar una deuda de un cliente es una alternativa conveniente para “Mi Banco”?
					8. ¿En este último año los clientes han tenido deficiencias para cumplir con las fechas de pagos?
	Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda		Facilidades de pago		9. ¿Considera que los intereses que cobra “Mi Banco” son más competitivos que la competencia?
		Condonación			10. ¿Considera que la entidad ofrece facilidades de pago el cual le permite cumplir con los plazos a sus clientes?
			Porcentaje de descuento de deuda		11. ¿Ofrecer facilidades de pago ha permitido que los clientes se identifiquen con “Mi Banco”?
					12. ¿Considera usted que la entidad realiza condonaciones de deudas?
		13. ¿Se ofrece descuentos para pagar sus deudas a clientes responsables?			
	14. ¿Se ofrece premios a clientes que cumplen a tiempo con el pago de sus deudas?				
	15. ¿Se realiza negociación de deudas cuando el cliente tiene dificultades para el pago de crédito?				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable morosidad*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Morosidad	Morosos fortuitos	Falta de liquidez	1. ¿Considera que el motivo del atraso del pago de deudas es por falta de liquidez, generada por esta situación de pandemia?	Encuesta Cuestionario.
	Morosos intencionales	Fechas de pagos	2. ¿Los clientes han tenido diversas deficiencias para el pago de sus deudas en este último año?	
		Falta de compromiso	3. ¿Los clientes que tienen deudas atrasadas considera que es por falta de compromiso para cumplir con sus pagos?	
	Morosos negligentes	Disposición de la entidad	4. ¿La entidad tiene la disposición de asesorar a los clientes para salir de estos momentos difíciles?	
			5. ¿Se ha capacitado al personal con nuevas estrategias de ventas y de hacer negocios para asesorar a clientes en esta situación?	
		Nuevos gastos	6. ¿Considera que la mayoría de clientes morosos se deben a causas de la difícil situación que se vive en la actualidad?	
	Morosos circunstanciales	Saldo pendiente	7. ¿La entidad "Mi Banco" terciariza el cobro de los saldos de clientes que no han pagado?	
		Bloqueo de pagos	8. ¿Se han tenido clientes que tiene un buen historial crediticio, pero en esta situación de pandemia han tenido deficiencias en sus pagos?	
	Morosos despreocupados		Desorganizados	
		10. ¿Considera que ciertos clientes a pesar que tienen un negocio creciente; pero no hacen sus pagos por desorganizados?		
		Negociaciones	11. ¿Mi Banco realiza negociaciones que sean en beneficio de ambas partes para pagar oportunamente?	
	Fraccionamiento	Fraccionamiento	12. ¿Considera más adecuado fraccionar sus deudas para poder cubrir los pagos en las fechas establecidas?	
			13. ¿Cuándo se ha realizado fraccionamiento de deudas los clientes han cumplido sus pagos con mayor responsabilidad?	

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: se considera como una de las formas para recaudar datos, siendo una de las más utilizadas, pese a que cada vez está perdiendo mayor credibilidad por el sosegado de las personas que se encuestan. Esta encuesta se logra fundamentar en un cuestionario o ya sea en una agrupación de ítems que son preparadas con la finalidad de conseguirse información de los individuos (Bernal, 2016)

La encuesta se aplicó a los empleados de la empresa a “Mi Banco” sede en Cayalti”, se consideró a 17 personas para que sean las que responderán nuestras preguntas de estudio.

Instrumentos

Cuestionario: representa una agrupación de interrogantes creadas para que se genere información necesaria, con la finalidad de lograr cada uno de los objetivos del presente proyecto. Tratándose de un plan formal para que se recabe los datos de la unidad de análisis objeto de investigación y centro de la problemática del estudio (Bernal, 2016).

En este estudio se consideró apropiado emplear dos cuestionarios conformados por 15 interrogantes basado en la variable independiente y 13 para la variable de morosidad.

Validación

Se menciona que un instrumento de medición se considera valido cuando se logra calcular aquello para lo cual se procedió a realizar (Bernal, 2016)

La validez de este estudio se procedió a dar por el juicio de tres especialistas, que tienen conocimiento de los temas que se encuentran investigando, lo que hace posible que el instrumento logre tener una validez necesaria para el estudio.

Confiabilidad

La fiabilidad del cuestionario hace referencia a la solidez de las puntuaciones conseguida por los propios individuos, cuando se les evalúa en diferentes ocasiones con los propios cuestionarios (Bernal, 2016)

Para que el cuestionario se considere como fiable este debe ser analizado por la confiabilidad de Cronbach, lo que establece si este ha logrado recolectar lo que se necesita para la investigación. Dicho proceso, conlleva a obtener la confiabilidad de 0,89 según el alfa de Cronbach según el estadística SPSS 25 en el instrumento empleado a la población de investigación.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

El proceso para que se obtengan los datos de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) describen que “involucra a un plan en específico de procesos que nos dirijan a recolectar información con una finalidad en específico” (p. 198)

Los procedimientos para que se obtengan la información en “Mi Banco” sede en Cayalti”, se llevó a cabo a través de los pasos que se mencionan a continuación:

Primer paso: se procedió definir el objetivo central del estudio según a las unidades y se determinó tanto la encuesta como el cuestionario como técnica e instrumento para la recolección de datos.

Segundo paso: ya definido el instrumento se realizó la validez del cuestionario a través del juicio de tres profesionistas expertos, los cuales se encargaron de verificar como de hacer sus observaciones apropiadas para que se mejore y se logre recoger los datos apropiados para este estudio.

Tercer paso: se procedió a realizar una solicitud en la que se solicitaba el permiso a la administración y gerencia de la entidad y trabajadores, en la que se expuso el objetivo de la encuesta y se hizo entrega de las encuestas impresas así también como un lápiz para que logren marcar según su punto de vista entre las

diferentes opciones que se brinda, después se recolecto los datos para lo que respecta la tabulación.

Cuarto paso: se llevó a cabo la tabulación de los datos a través de Excel y posteriormente se pasó al programa estadístico SPSS 25, en donde se analizó a través de gráficos y tablas, en donde se analizó los datos conseguidos.

2.6 Aspectos éticos

Según Millan (2017) define los siguientes criterios éticos.

Respeto por las personas. Se basa en prestar atención a los individuos como el punto clave alrededor de cual subyacen los motivos para que se lleven a cabo el estudio. Los humanos no son instrumentos ni tampoco objeto, por lo tanto, posee prioridad con relación a las condiciones en donde se llevan a cabo las investigaciones en lo que intercede.

Beneficencia y no maleficencia. Hace referencia al bien de las personas que cooperan en la investigación. El investigador es necesario que se asegure de que ciertos participe no serán afectados por cierta clase de perjuicio, ya sea de manera indirecta o directa, mental o físico que los pueda dañar.

Justicia: Se basa que el investigador es consciente de su papel en el direccionamiento de la investigación. Mejor dicho, tienen la capacidad de reconocer sus datos, sesgos o delimitaciones, ideologías y más no en involucrarlos en la colaboración de los individuos que se encuentran en investigación. Del mismo modo la actitud de los investigadores, de manera general, es necesario que se encuentre enfocada en trata con igualdad y en terminaciones de justicia a aquellos que participan de la investigación, sí que se tengan preferencia por unos en relación, además, ni tampoco depositar cargas excesivas en algunos de ellos.

Integridad científica: Suele relacionarse con la operación apropiada a la profesión que los investigadores tienen. Incluyendo los cuidados y también el uso honesto de la información como de los datos que se logran en el procedimiento de

estudio, no únicamente para que se comunique después a la comunidad científica, más bien en la relación del estudioso o el científico con sus respectivas actividades de enseñanza y el contexto laboral en el cual se está desempeñando.

Responsabilidad. Refiere a la conciencia personal, es decir que las decisiones que uno logra tomar como autor de un estudio o ya sea como parte de un grupo de investigadores poseen resultados que no pueden desconocerse. Tratándose de aceptar el deber como la responsabilidad de individuos libres que han seleccionado cursos de acciones y tales resultados no pueden adjudicarse ni delegarse en demás.

2.7 Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) brinda valor a lo que refiere la calidad del estudio:

Validez: Principalmente deberá de validarse todo eso que ha logrado plasmarse en la investigación, no obstante, de referirse equivocaciones se tiene las correctivas de profesionistas: por lo tanto, un estudio debe ser validado por especialistas que poseen con el conocimiento acerca del tema que optó a estudiar.

Credibilidad: Indica que se logró contar con el asesoramiento adecuado, como son las estrategias convenientes para que se obtengan los datos que han sido descritas en todo el estudio ya sea primaria como secundaria. Lográndose respetar las respectivas normas y los formatos incide en producir los estudios orientados hacia la credibilidad.

Replicabilidad: Basándose en la forma que se ha llevado el estudio, puede ser aplicado en otros lugares siguiendo los procedimientos y métodos que se ha aplicado en el proceso de investigación puede conllevar a lograr los mismos resultados, si se aplica de manera correcta los instrumentos y el proceso investigativo.

Conformidad: Este criterio se caracteriza porque se ha seguido los pasos necesarios sin alterar el normal procedimiento de método científico, de esta manera se ha dado la conformidad porque se ha empezado identificando la problemática acerca de la morosidad de los clientes de Mi Banco, para permitir definir las estrategias de cobranza y mejorar los índices de pago de parte de sus clientes.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

Primer objetivo específico: Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

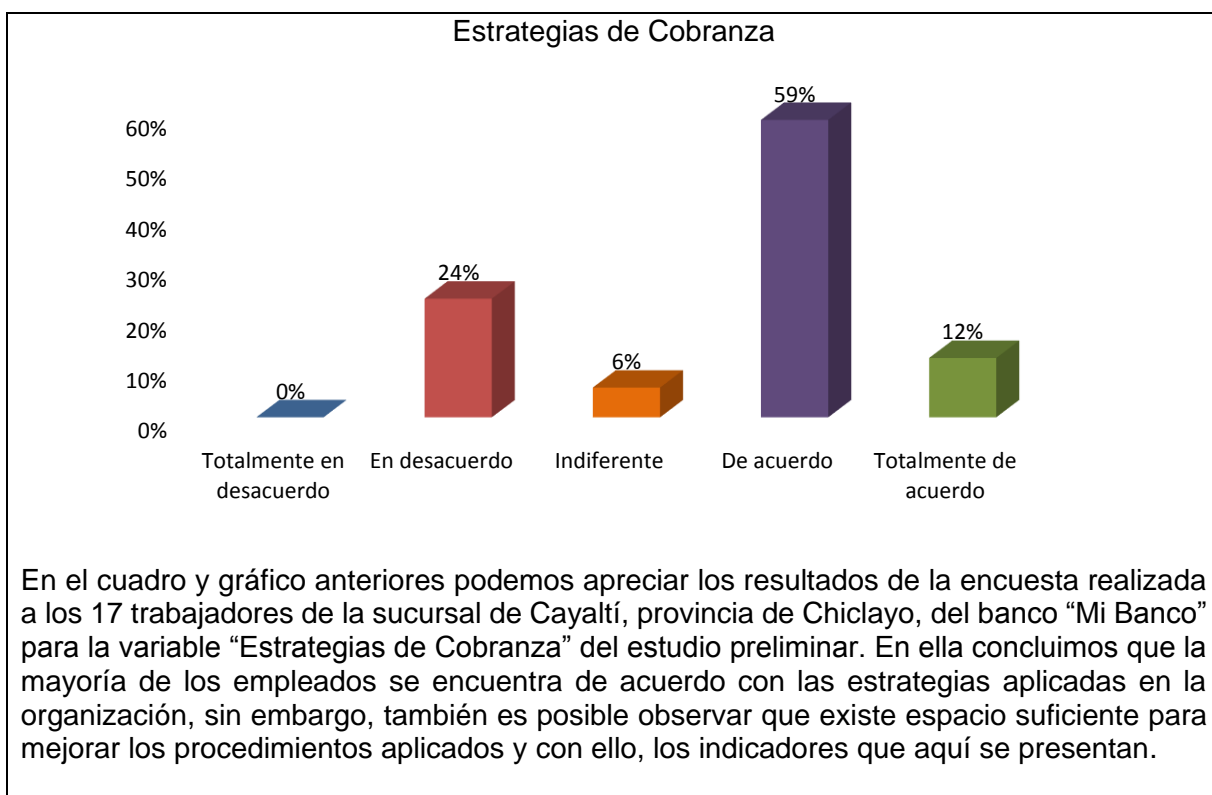
Tabla 3

Variable estrategias de cobranza

	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	24%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	10	59%
Totalmente de acuerdo	2	12%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Variable estrategias de cobranza



Fuente: Elaboración propia

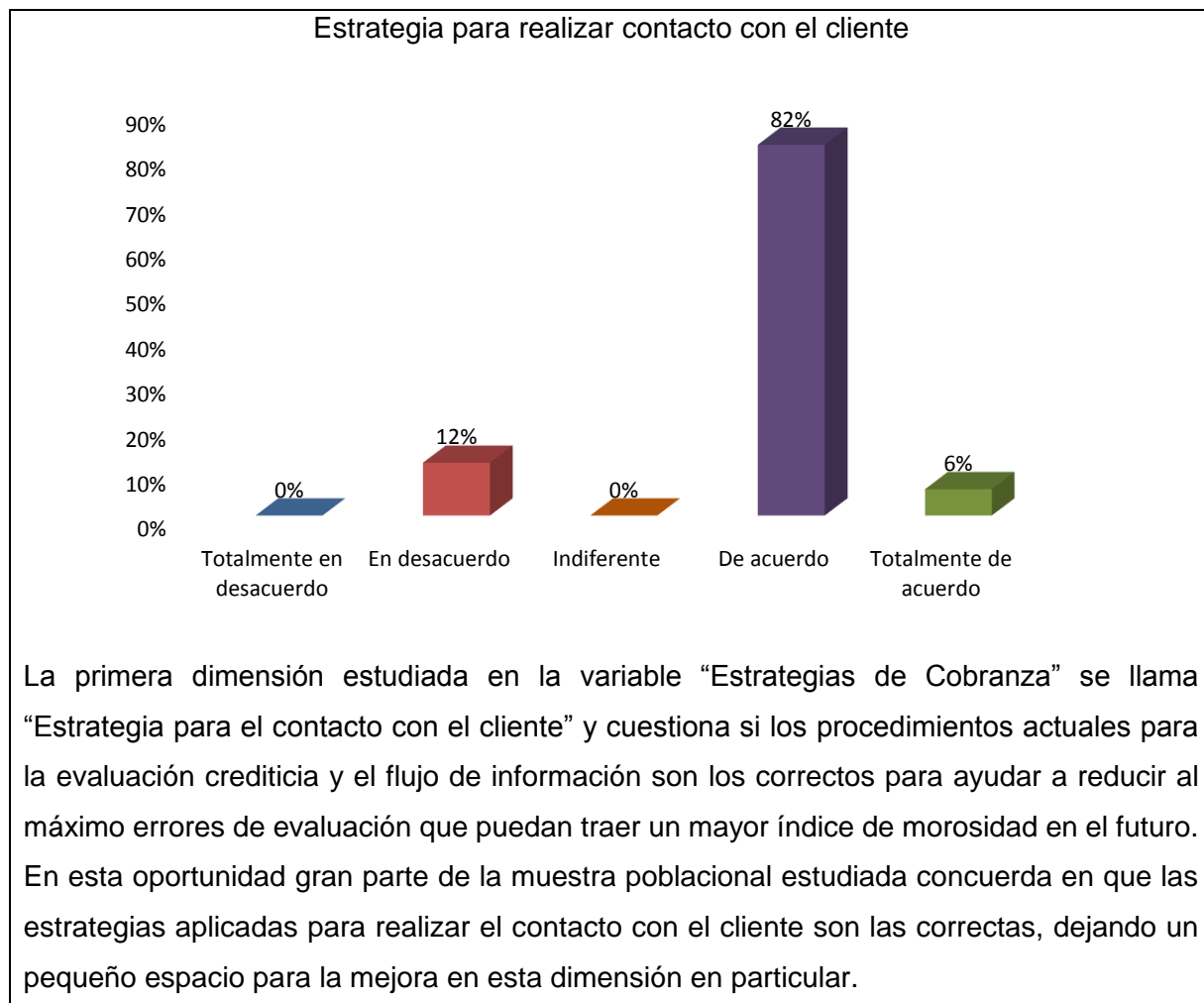
Tabla 4

Estrategia para realizar contacto con el cliente

	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	14	82%
Totalmente de acuerdo	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Estrategia para realizar contacto con el cliente



Fuente: Elaboración propia

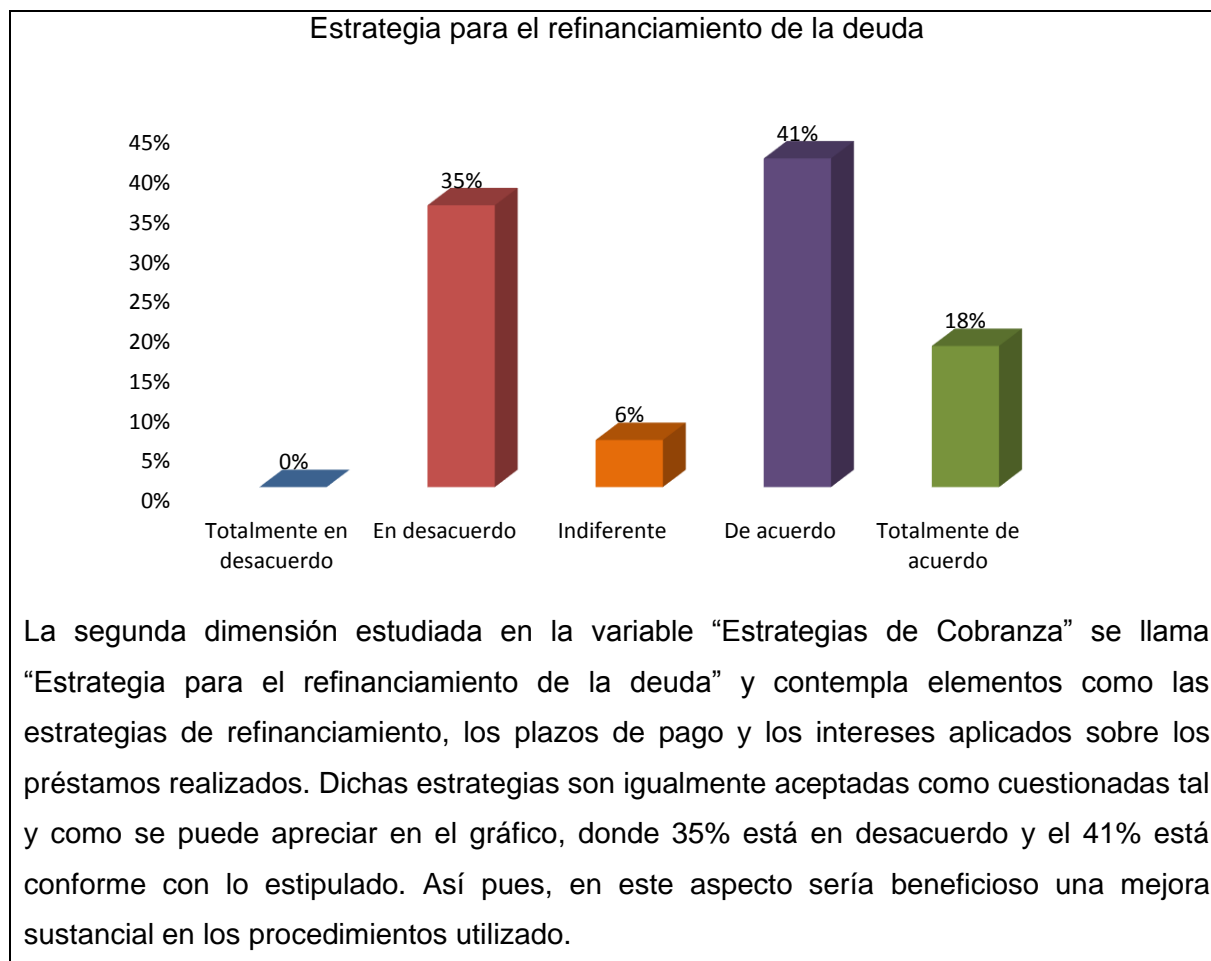
Tabla 5

Estrategia para el refinanciamiento de la deuda

	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	35%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	7	41%
Totalmente de acuerdo	3	18%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Estrategia para el refinanciamiento de la deuda



Fuente: Elaboración propia

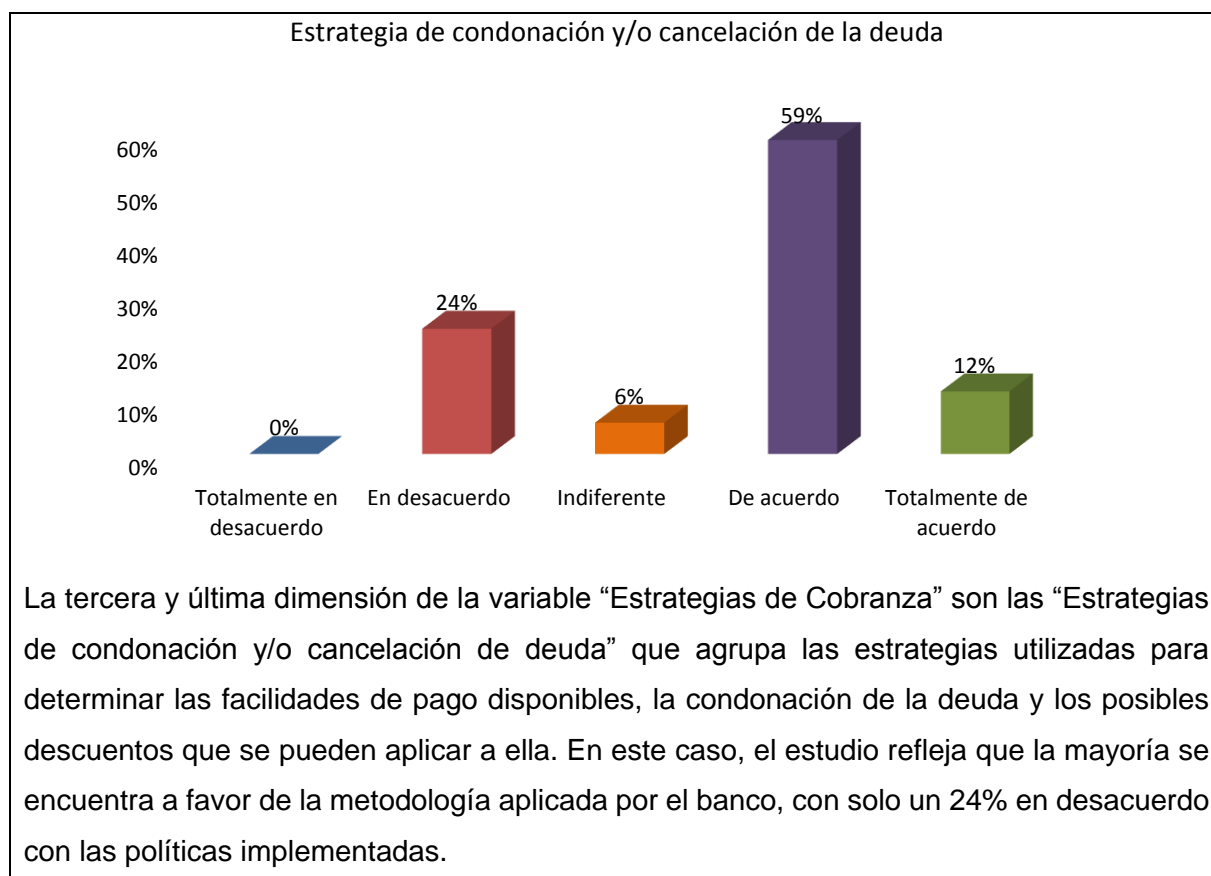
Tabla 6

Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda

	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	24%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	10	59%
Totalmente de acuerdo	2	12%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda



Segundo objetivo específico: Analizar la morosidad actual de los clientes en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

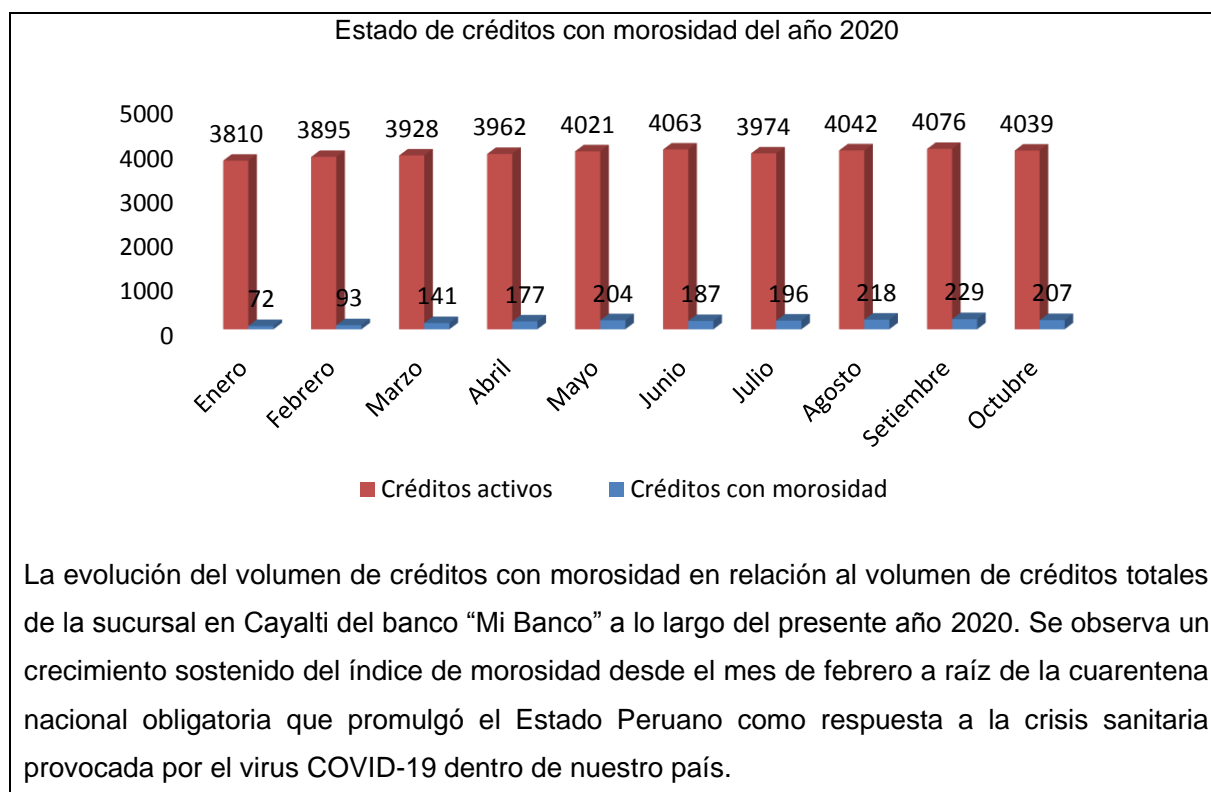
Tabla 7

Estado de créditos con morosidad del año 2020

Mes	Créditos activos	Créditos con morosidad	Porcentaje de morosidad
Enero	3810	72	1.9%
Febrero	3895	93	2.4%
Marzo	3928	141	3.6%
Abril	3962	177	4.5%
Mayo	4021	204	5.1%
Junio	4063	187	4.6%
Julio	3974	196	4.9%
Agosto	4042	218	5.4%
Setiembre	4076	229	5.6%
Octubre	4039	207	5.1%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Estado de créditos con morosidad del año 2020



Fuente: Elaboración propia

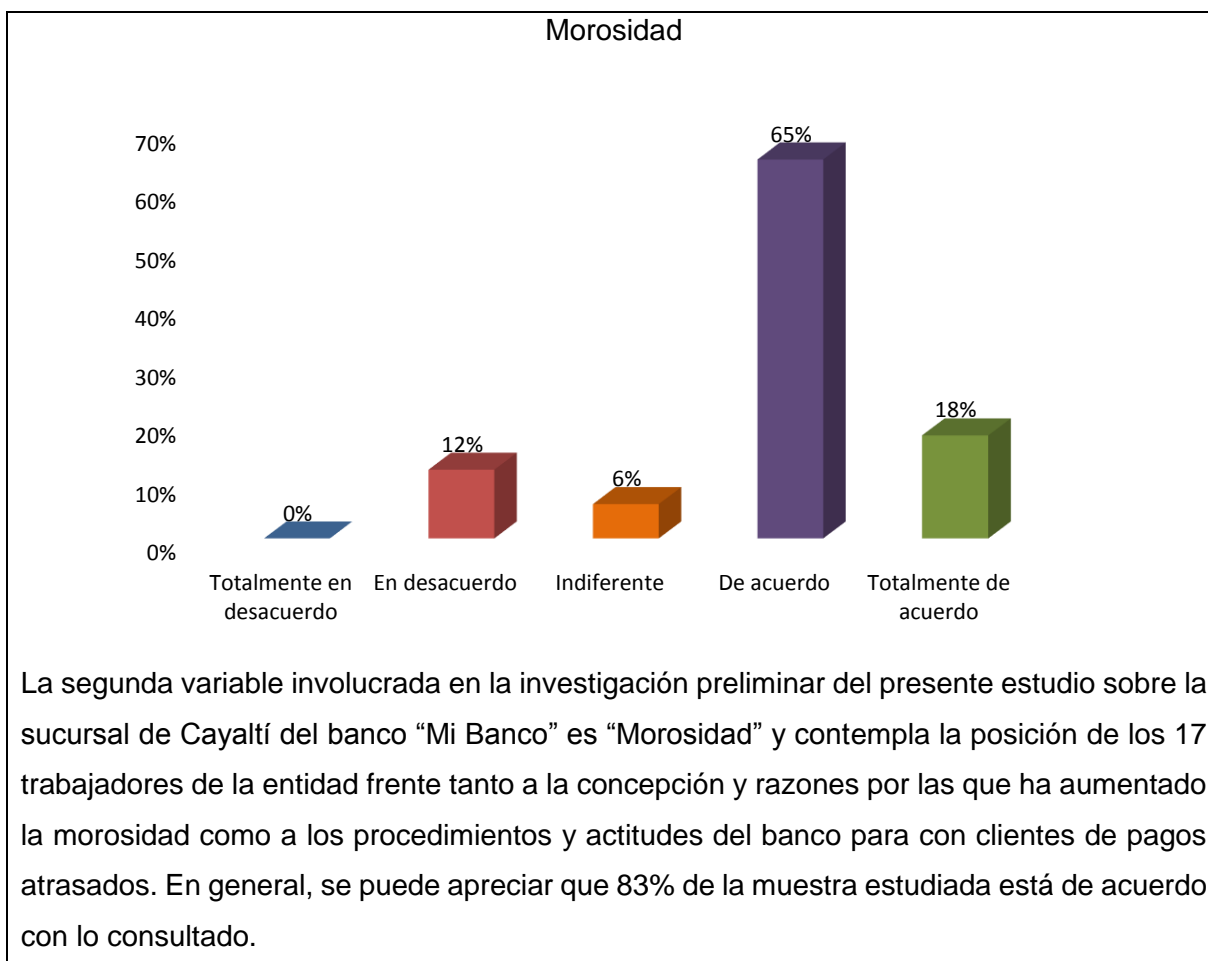
Tabla 8

Análisis de la variable morosidad

Valoración	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	11	65%
Totalmente de acuerdo	3	18%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Análisis de la variable morosidad



Fuente: Elaboración propia

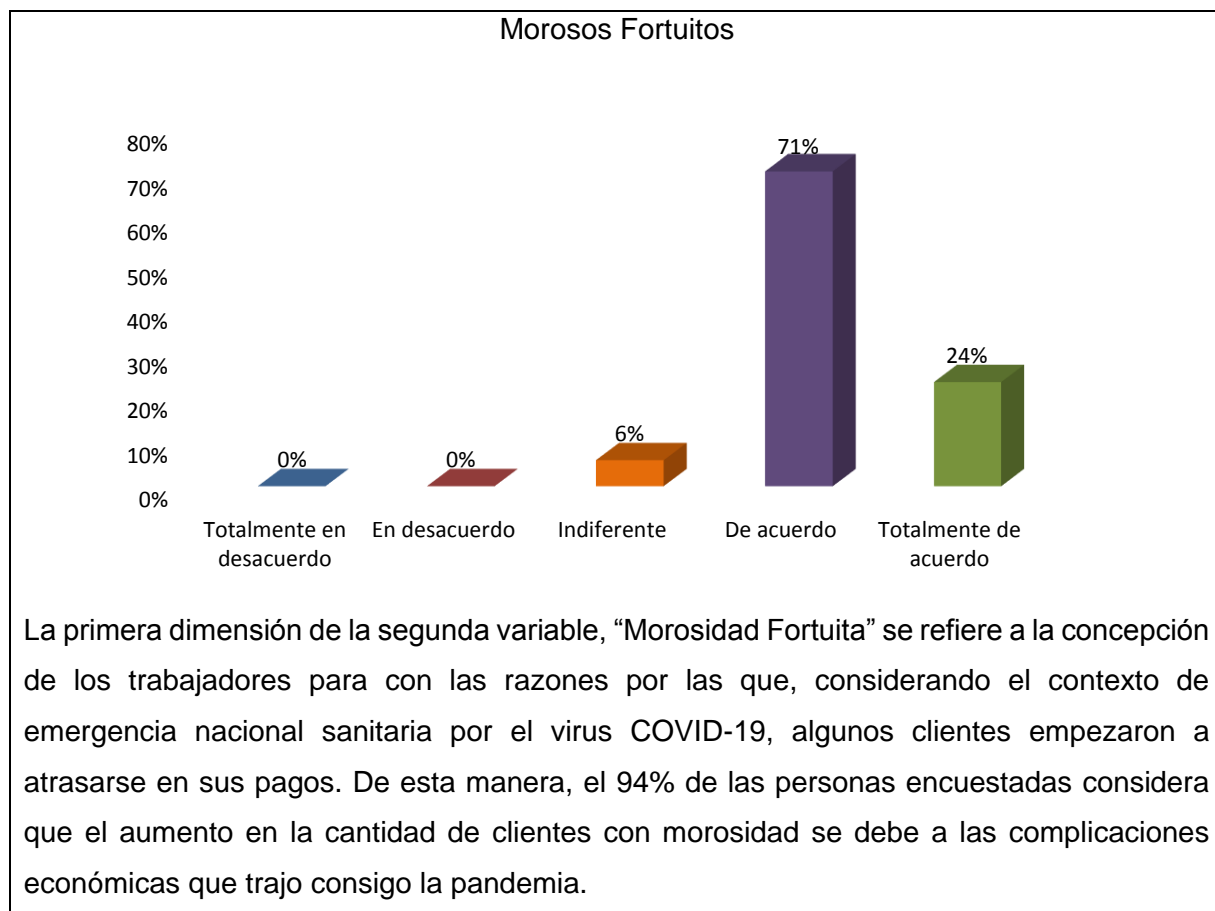
Tabla 9

Dimensión morosos fortuitos

Valoración	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	12	71%
Totalmente de acuerdo	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Dimensión morosos fortuitos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Dimensión morosos Intencionales

Valoración	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	10	59%
Totalmente de acuerdo	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Dimensión morosos Intencionales

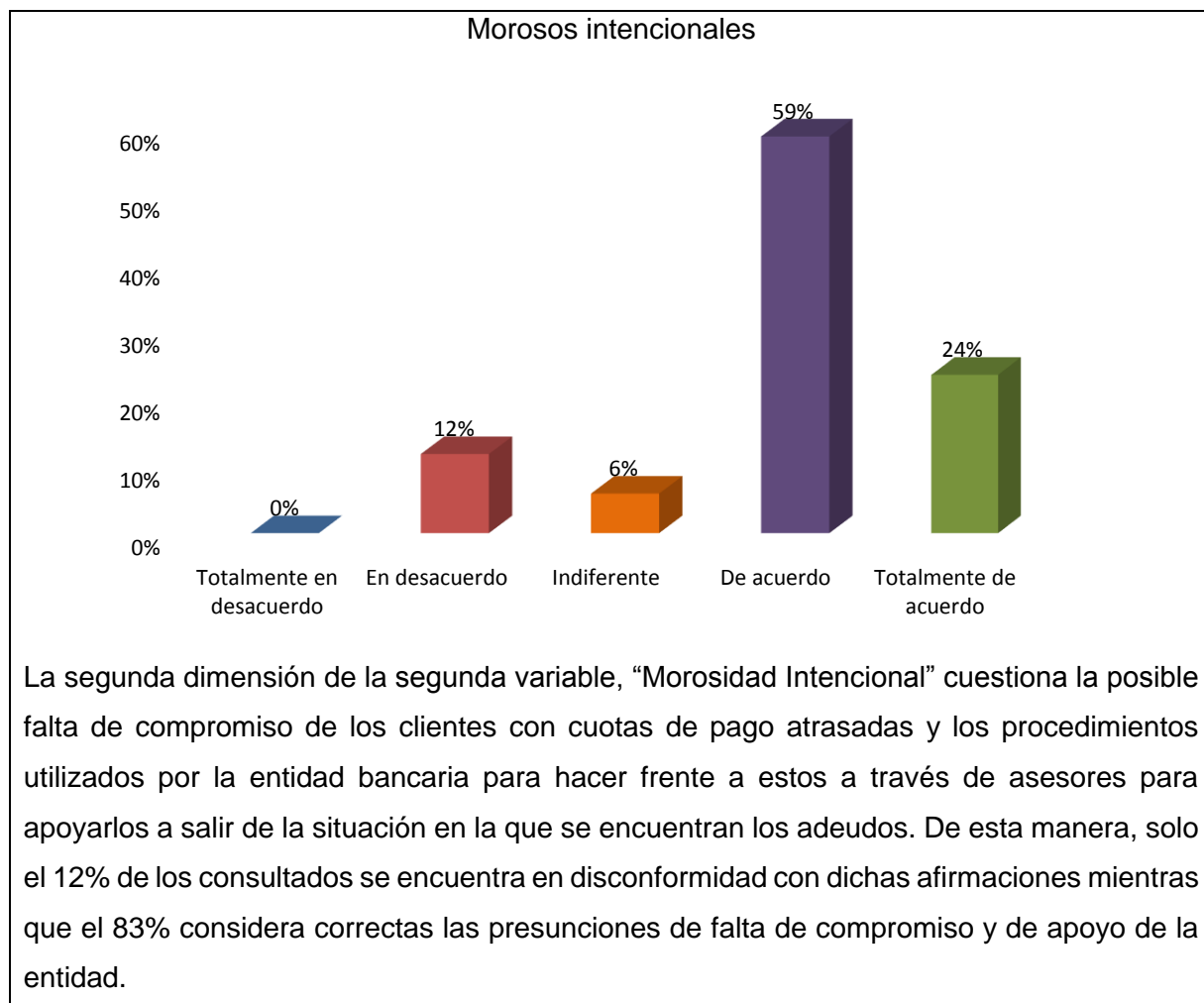


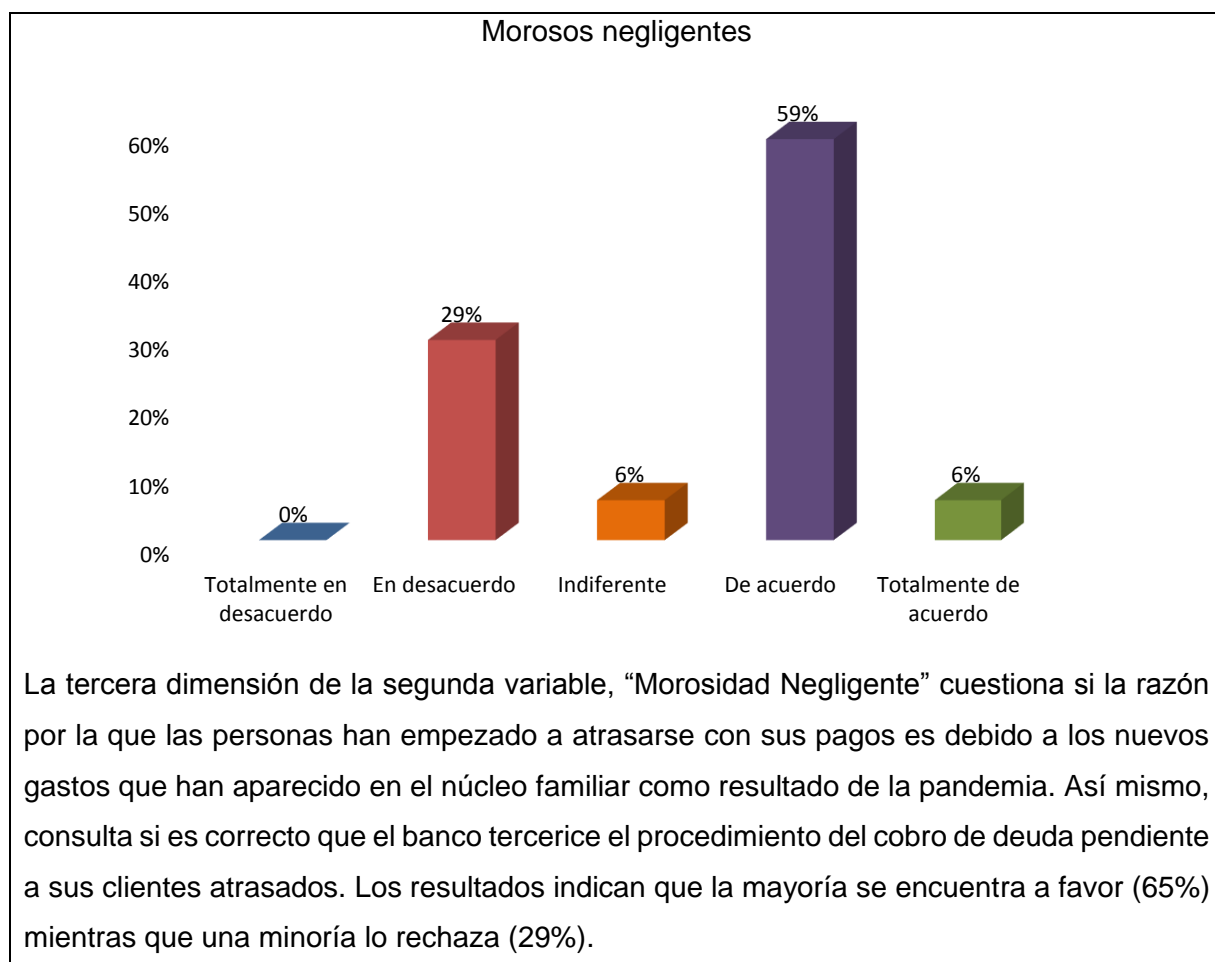
Tabla 11

Dimensión morosos negligentes

Valoración	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	29%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	10	59%
Totalmente de acuerdo	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Dimensión morosos negligentes



Fuente: Elaboración propia

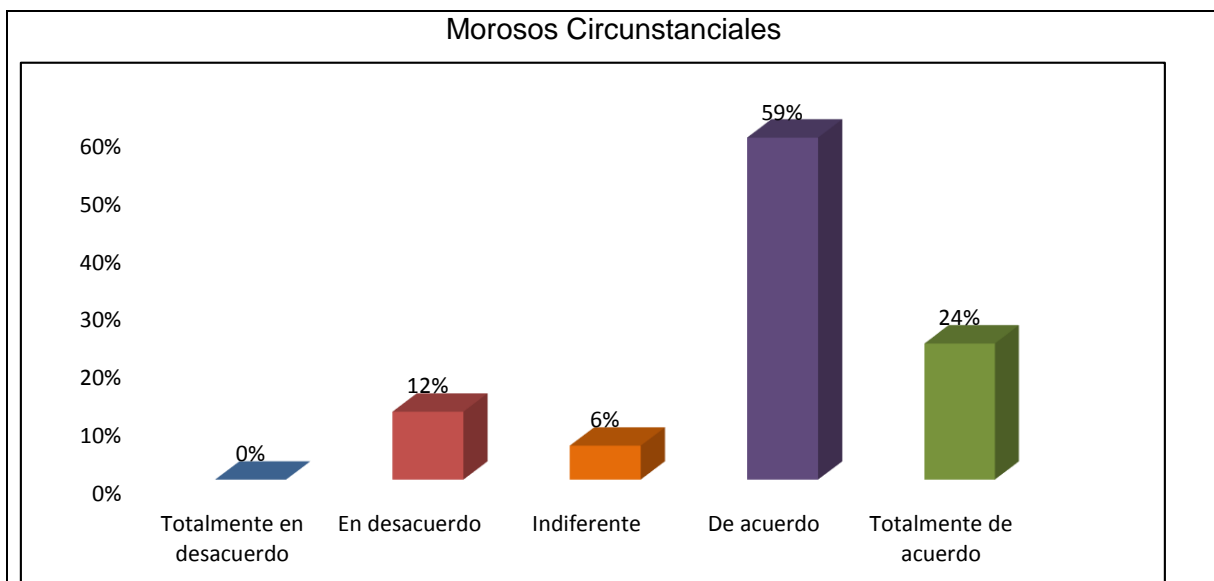
Tabla 12

Dimensión morosos Circunstanciales

Valoración	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
Indiferente	1	6%
De acuerdo	10	59%
Totalmente de acuerdo	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10:Dimensión morosos Circunstanciales

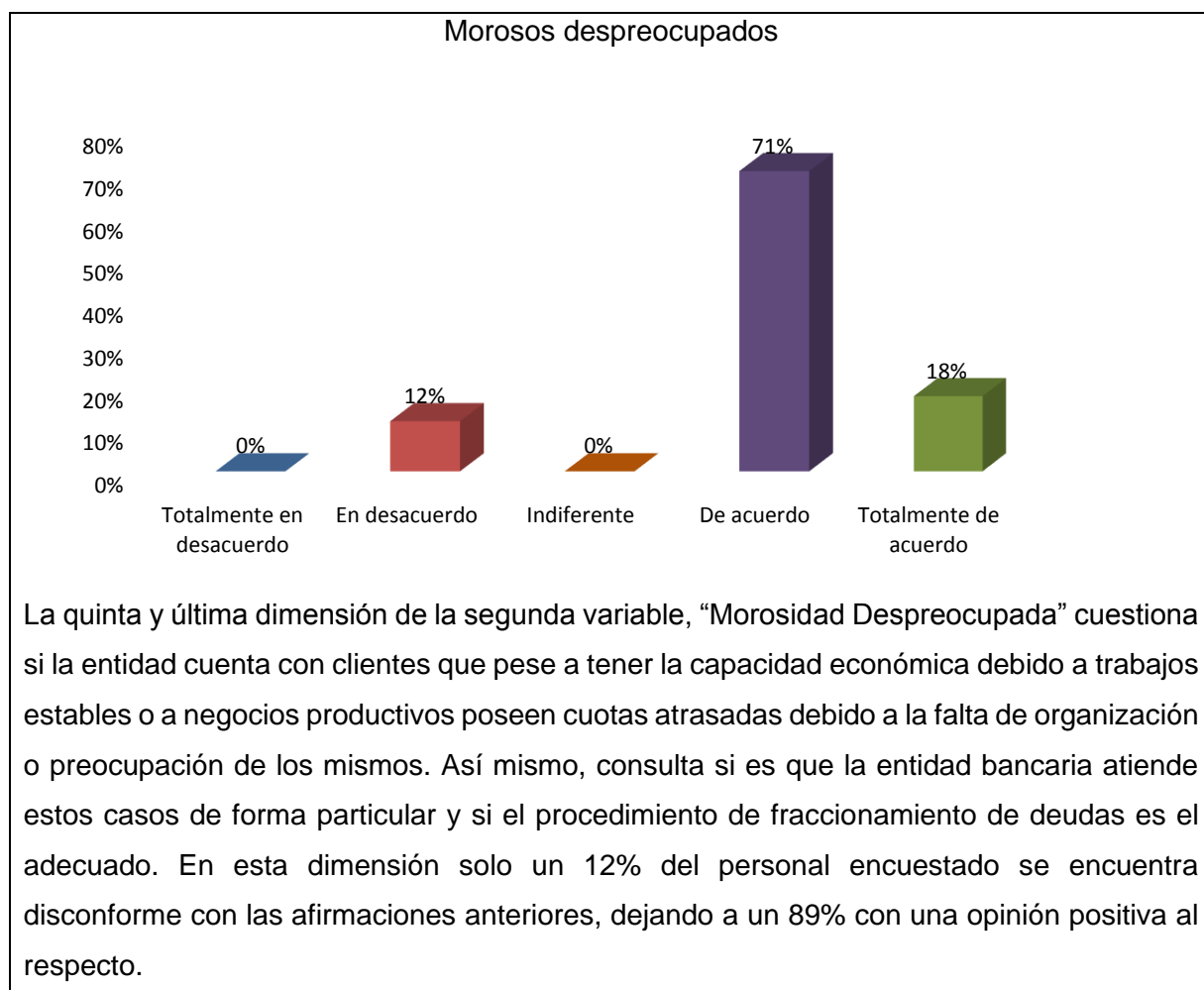


La cuarta dimensión de la segunda variable, “Morosidad Circunstancial” cuestiona si la sucursal en Cayaltí de la entidad bancaria ha tenido clientes de buen historial crediticio que se han visto en la necesidad de atrasar sus pagos debido al contexto de emergencia nacional sanitaria y si es que la entidad ha desarrollado estrategias para atender a estos casos especiales para ayudarlos a superar su situación desfavorable. Como en casos anteriores, la mayoría opina que ambas afirmaciones son ciertas (83%) mientras que la minoría lo rechaza (12%).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13*Dimensión morosos despreocupados*

Valoración	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	12%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	12	71%
Totalmente de acuerdo	3	18%
Total	17	100%

Fuente: Elaboración propia**Figura 11:** Dimensión morosos Despreocupados**Fuente:** Elaboración propia

Tercer objetivo específico

Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

3.2 Discusión de resultados

Objetivo general: Proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020, las estrategias son de mucha importancia para las empresas debido que ayudan a minimizar riesgos que puedan surgir debido a una mala gestión o por inconvenientes que puedan surgir dentro de un determinado país, es por ello que para la empresa Mi Banco es de suma importancia realizar este tipo de estrategias debido a la alta morosidad que estaría atravesando como entidad financiera.

Se relaciona con lo mencionado por Avilai & Marin (2019) Por lo tanto, se concluyó que, aquella implementación de las políticas constituye una herramienta efectiva para disminuir de forma relevante al índice de morosidad en el periodo investigado.

Objetivo específico 01: Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020, según el análisis mencionamos que la mayoría de los empleados se encuentra de acuerdo con las estrategias aplicadas en la organización, sin embargo, también es posible observar que existe espacio suficiente para mejorar los procedimientos aplicados y con ello, los indicadores que aquí se presentan, también según la dimensión estrategia para el refinanciamiento de la deuda, donde se evidencia que dichas estrategias son igualmente aceptadas como cuestionadas tal y como se puede apreciar en el gráfico, donde 35% está en desacuerdo y el 41% está conforme con lo estipulado, es así pues, en este aspecto sería beneficioso una mejora sustancial en los procedimientos utilizado.

Asimismo, García y Paredes (2014) mencionan que “Las estrategias establecen la manera de cómo se logró el objetivo propuesto. Una estrategia va a implicar el proceso de cómo se planifican los recursos y acciones que se utilizaran y se ejecutaran en el futuro”.

Estos hallazgos se relacionan con Suarez (2019) quien menciona que se logró concluir que, la municipalidad sólo aplica estrategias como notificar a los

contribuyentes acerca de las fechas de caducidad de las cancelaciones del impuesto predial y de esta manera tenerse la estadística de los predios tanto rústicos y urbanos.

Objetivo específico 02: Analizar la morosidad actual de los clientes en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020, se aprecia un crecimiento sostenido del índice de morosidad desde mayo se aprecia un 5.1% y desde agosto hasta el mes de octubre el nivel de morosidad es superior al 5%, es un incremento superior al 1005 en comparación con los meses de enero y febrero del 2020, cuando no se tenía la pandemia del COVID-19. Según la encuesta en la variable morosidad 83% de la muestra estudiada está de acuerdo con lo consultado, porque considera normal que las razones por las que ha aumentado la morosidad como a los procedimientos y actitudes del banco para con clientes de pagos atrasados, asimismo en la dimensión morosidad negligente los resultados indican que la mayoría se encuentra a favor (65%) mientras que una minoría lo rechaza (29%), porque la razón por la que las personas han empezado a atrasarse con sus pagos es debido a los nuevos gastos que han aparecido en el núcleo familiar como resultado de la pandemia

Lo dicho por Jiménez (2017) define a la morosidad como “un incumplimiento de pago de la deuda principal y de los intereses. La morosidad del crédito se convierte en la pesada cartera de préstamos, los clientes no han cumplido con su compromiso de pago; La morosidad es consecuencia de una mala calificación crediticia, en términos de información, garantías y una mala administración”

Asimismo, coincide con lo mencionado por Ramos (Ramos, 2017) quien concluyó que, las debilidades más significantes que se encuentra en la empresa es la falta de estrategias proyectadas y realizadas en lo que respecta la concesión de los créditos, de manera que se establece un número elevado de los clientes deudores y los periodos largos para su recuperación, generando dificultades en la liquidez.

Objetivo específico 03: Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020, para el diseño de estas estrategias de capacitaciones, actividades estratégicas como fomentar una mejor cultura financiera de los clientes, hacer un seguimiento y monitoreo para identificar posibles

problemas y no puedan pagar sus créditos. Para ello, se consideró el aporte teórico de Morales & Morales (2015) definen a la estrategia de cobranza como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua, cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar, es así que mediante estas herramientas lo que se requiere es reducir la morosidad de la entidad financiera en investigación.

Coincide con lo mencionado por Bustos (2019) el autor concluye que, la cooperativa cuenta como componentes básicos para el diseño de un modelo de gestión de cobranzas en la cual se involucran operaciones que hacen posible la recuperación apropiada de cada uno de los clientes, en la actualidad, un aproximado del 75% de esta cartera puede recuperarse de una forma apropiada y lo demás posee riesgo de aumentar el tiempo de atraso o inclusive no cobrarse.

3.3 Aporte científico (propuesta de investigación)

Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en “Mi Banco” sede en Cayalti, 2020

3.3.1. Introducción

Los bancos son habitualmente intermediarios financieros los cuales adquieren dinero de empresas o personas, siendo ya por créditos recibidos por demás empresas o por ahorros, y lo brindan a quien lo requiere y cumple con cada uno de los requisitos determinados. La falta de pagos produce dificultades no únicamente para la calificación de crédito de los clientes deudores; también para las entidades financieras que, pueden tener problemas de liquidez y otros inconvenientes como disminución de su rentabilidad. El nivel de riesgo de cada préstamo se sanciona con provisiones que son definidas, por la SBS. Por tal motivo, un aumento en lo que refiere la morosidad o el volumen de créditos con dificultades se muestra en un incremento de grado de riesgo y, por lo tanto, una ampliación en las provisiones requeridas por el ordenador, que es dinero entumecido y que no se puede prestar, de manera que perjudica a la rentabilidad de la misma entidad financiera.

Los bancos y demás entidades financieras, como parte de política determinan procesos que deben de seguirse para que se traten los créditos que presentan problemas. Implicando determinar responsabilidades interiores, periodos o inclusive opciones para refinanciar, brindando facilidades a ciertos clientes y de esta manera evitando que un crédito con dificultades genere un impacto negativo en el riesgo del banco. Por tal, es que los bancos estiman adecuado que se desarrollen estrategias de cobranza, haciendo referencia a la agrupación de acciones y también negociaciones empleadas a los usuarios para que se logre recuperar créditos que ya se encuentran vencidos. El propósito se basa en convertir las cuentas por cobrar a activos líquidos lo más pronto que se pueda, de este modo erradicando el impacto negativo de las deudas en el flujo de caja. Esta gestión de cobranza se centra en contactar con los morosos a través de una llamada, mensajes de texto, e – mail, y

demás medios parecidos, para que se les informe el estado de sus obligaciones, solicitando el pago y brindarles alternativas de normalización.

3.3.2. Fundamentación

Fundamento axiológico: Las estrategias de cobranza las cuales son elemento principal de la propuesta yacen en un enfoque axiológico, ya que, para que se logre concientizar a los que se encargan de gestionar la cartera de crédito acerca de la actitud que deberá asumirse en las cobranzas puede que genere fastidio en los clientes. Los trabajadores de Mi Banco necesitan interiorizar que una cobranza inadecuada solo logra más demora y además procedimientos judiciales tardíos, en vez de que se llegue a un acuerdo con los clientes y consensuar un buen convenio económico. En dicha medida, la propuesta se ha tomado en cuenta la capacitación de los trabajadores en lo que respecta el proceso de gestión de cartera crediticia.

Fundamento financiero: De igual manera, la propuesta se sostiene financieramente en el operar el banco dotándola de instrumentos de gestión las cuales hagan posible que reconozcan tanto las debilidades como fortalezas de la gestión de cartera de crédito por las expectativas de mejorar el procedimiento de análisis, monitoreo y rastreo de recobro crediticio. De la misma manera, afirman a optimizar el procedimiento de cobranza de un modo consensuado y participativo. Lo cual significa que, las estrategias que se plantean se enfocan en reforzar la gestión de la cartera de crédito, logrando en el proceso a los trabajadores y a los usuarios.

Fundamento social: Si bien las estrategias de cobranza conformen un asunto especialmente financiero – económico, sin embargo, suele trascender al campo social en la que se hallan los clientes y los trabajadores de la entidad financiera, además es cierto que tanto los usuarios como la empresa interactúan y además buscan una salida a cada una de sus requerimientos, a los usuarios cumpliendo con cancelar sus préstamos y la entidad asegurar tanto su posicionamiento como su solvencia con liderazgo en el mercado.

3.3.3. Objetivos

3.3.3.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en “MI BANCO” sede en Cayaltí.

3.3.3.2. Objetivos específicos

Capacitar al personal encargado de otorgar y cobrar los créditos.

Formulas actividades que disminuyan el nivel de morosidad de Mi Banco S.A.

Monitorear a los clientes potencialmente morosos.

Mejorar las políticas, procesos y soporte institucional en el otorgamiento de créditos

3.3.4. Descripción general de la empresa

3.3.4.1. Enfoque de negocio

En Mibanco se encuentra comprometido con lo que refiere la inclusión financiera y el progreso de los empresarios de la pequeña y mediana empresa del Perú. Se tiene una doble misión: se busca acompañar a cada uno de los clientes en su buen progreso, brindando a la optimización de su calidad de vida de una forma sostenible y responsable. Por lo cual se desea que el banco se convierta en un multisegmento, llevando el modelo de negocio a demás lugares y desarrollar una estrategia de cambio digital, mediante la tecnología y la innovación como instrumentos puntuales para fomentar la inclusión financiera de los emprendedores de Perú.

3.3.4.2. Misión, Visión y Principios Culturales

Nuestra razón de Ser

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así, el crecimiento del Perú.

Nuestro sueño: Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel

mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

Nuestros 3 rasgos distintivos culturales

Centrada en el cliente por vocación de servicio a las personas. Con la confianza como rasgo distintivo de nuestras relaciones. Asumiendo un compromiso como contraparte de la confianza entregada.

Nuestros principios culturales

Asesoramos: Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría. Innovación: Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples. Jugamos limpio: Somos un ejemplo de integridad, siempre.

Cuidamos: Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza. Cooperamos: Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.

3.3.5. Estrategias de la propuesta

Estrategias 01: Capacitaciones

Descripción: brindar capacitación a los trabajadores de evaluar a los usuarios para brindarse los créditos, es relevante ya que colocarán en práctica las normativas del banco, con un profesionista capacitado, que tenga conocimiento de las estrategias principales de cobranza, asimismo, de desarrollar tanto sus habilidades blandas como duras con relación a las operaciones que ejecutan.

Tabla 14

Estrategia de capacitaciones

Objetivo	Periodo	Actividad	Responsable
Capacitar a los asesores de créditos y gestión del crédito	a los 2 días cada dos meses	Contratar a un profesional en gestión de cobranzas	Supervisor de la agencia de Cayaltí

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 02: Actividades estratégicas que disminuyan el nivel de morosidad

a. Fomentar cultura financiera

Se considera de suma importancia, puesto que, contribuye a conseguir conocimiento y además prácticas para que se puedan tomar las decisiones financieras, manejando apropiadamente los pasivos, permitiendo que se conozcan diversas opciones disponibles para administrar el dinero, mejor dicho, que se tenga control de lo que refiere el patrimonio de un modo eficiente.

Dicha cultura logrará difundirse a través de charlas en los usuarios actuales, y además los nuevos, realizando acerca de la significancia de las finanzas sobre aquello que es fácil de comprender para cada uno de los clientes. De igual manera ofrece charlas en las instituciones cercanas a la entidad bancaria, dirigiéndose a estudiantes y además padres de familia del cuarto años de nivel secundaria hacia adelante, para que estos logren comprender y transmitir a sus padres todo lo referido a créditos y gestión de las finanzas. Para los clientes nuevos con estado civil soltero cuya edad es menor a 24 años y vive en casa alquilada, se debe atender con garante. Para los créditos de 300 a 10000 soles.

Desarrollo: Para todos aquellos los nuevos clientes que sean menores de 24 años, que no tengan una propiedad privada a su nombre tienen que presentar los siguientes documentos: DNI, Recibo de luz o agua, si tuviera algún negocio (Boletas de compra), llevar una persona para que sea el garante, este debe presentar sus DNI y algún documento si tuviera una propiedad.

b. Llevar un mejor control con los encargados de analizar los créditos, puesto que, ellos son el filtro primordial en las respectivas evaluaciones con los clientes, el supervisor es necesario que exija el cumplimiento a 100% de las normativas, si el usuario y el analista no llegasen a cumplir con cada uno de los requisitos deberán denegar de manera tajante el crédito hasta que se pueda reunir completamente los requisitos.

c. ya sea el supervisor y/o administrador de la agencia deberá de exigir la documentación original de cada uno de los garantes y los documentos que aseguren propiedad para los usuarios

d. notificar a cada uno de los clientes sobre los mecanismos que incidirían en caso de cumplirse con los pagos correspondientes sobre el préstamo.

e. definir un grupo de cobranza que se logre dedicar a ejecutar las llamadas a aquellos clientes que tienen que hacerles recordar sobre su pago, enviando mensajes de texto, realizando visitas a sus domicilios o ya sea a sus negocios.

f. Envió de notificaciones escritas sobre las cuotas que se encuentran vencidas. Se debe de ofrecer la misma relevancia a cada uno de los créditos, siempre enfocándose en los créditos con mayores montos, sin embargo, no debe olvidarse las cuotas actuales ya que son parte de las ganancias. No debe de pagárseles comisiones a los gestores de pago en tanto no consigan recuperar máximo el 85% de la cantidad morosa.

g. Involucrar mandos altos y medios en lo que respecta la cobranza: algunas veces llamadas del gerente general de la compañía a su par de la persona deudora pudiendo lograr adecuados resultados. Dicho recurso se considera efectivo, por ende, no debe de evitarse.

h. Motivar a los usuarios a cancelar cada una de sus cuotas a través de bonificaciones, sorteos, canastas familiares como también artefactos pequeños, pudiéndose generar alianzas con las empresas para que se pueda ejecutar esta clase de incentivos. Cada una de las estrategias que se mencionaron son ejecutadas con la finalidad de complementar las tácticas que manejan en la actualidad entidad financiera siendo más eficiente, de igual manera puede tomarse en cuenta o no, siendo esta opcional para Mi Banco.

Estrategia 03: Monitorear a los clientes potencialmente morosos

Actividades

Tabla 15

Estrategia monitorear clientes morosos

Estrategias	Recursos
Sensibilización	
Observan el video “Instituciones inteligentes y exitosas”	
Se presenta el video, luego se propicia el comentario:	
¿De qué trató el video? ¿Por qué a estas instituciones se les considera inteligentes?	Video
¿Por qué son exitosas? ¿Qué debemos hacer para convertirnos en una institución exitosa? ¿Cómo mantener la satisfacción de nuestros clientes? ¿Qué debemos hacer para prevenir en ellos la morosidad?	
Concientización	
Participan en la Ponencia “El monitoreo en la gestión del riesgo crediticio”. El facilitador (a) hace la presentación en power point	
Forman grupos de trabajo de 3 integrantes para la técnica “archipiélago” Cada grupo recibe un documento sobre el monitoreo y se le asigna analizar una sección del contenido.	Técnica “Archipiélago”
Forman nuevos grupos y en ellos un representante de cada grupo explica parte analizada. Finalmente, todos se enteran del contenido global del documento. Culminan la técnica destacando las ideas claves del monitoreo a los clientes. Finalizan la actividad elaborando un plan de monitoreo	
Cambio de actitud	
Asumen el compromiso de socializar su plan de monitoreo	
Se comprometen a ejecutar el plan de monitoreo	

Fuente: Elaboración propia

PLAN DE MONITOREO A CLIENTES CON MORA DE MI BANCO

RESPONSABLE:

N°	CLIENTE	TIPO DE MORA	N° DE MONITOREO	FECHA Y HORA	RESPONSABLE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

1. De menor riesgo

2. Mora en litigio

3. Mora incobrable

4. Mora no recuperable

5. Créditos refinanciados

6. Créditos judicializados

COLABORADOR

JEFE DE ÁREA

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Estrategia 04: Mejorar las políticas, procesos y soporte institucional en el otorgamiento de créditos

Indicador	% de mejora de otorgamiento de créditos													
	Meta	40%												
Responsable	Gerente de Negocios.													
Fecha límite	Propuesta para diez meses													
Actividades	Meta/entregable	Responsable	Cronograma – semanas										Costo	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Fortalecer su sistema de supervisión y control de créditos, referente a control de mora diario y a cumplimiento de normas y políticas de crédito de la Institución Financiera.	Sistema de control funcionando	Oficina de organización y métodos - erencia de Créditos	■											Consultoría para ajustar el sistema de control S/ 5000
Capacitar a los analistas sobre las normas y políticas de créditos para que generen menos créditos morosos.	100% de analistas conocen las políticas de crédito	Gerente de créditos Oficial de cumplimiento normativo				■								Actividad sin costo, actividad propia de la Gerencia de Créditos
Realizar un estudio de mercado y de la capacidad de sus analistas a fin de asignarles metas razonables de tal forma que los analistas no generen mora sacrificando la calidad de la cartera.	100% de analistas con metas adecuadas	Analista de Inteligencia Comercia	■											Estudio de mercado encargado a Empresa Consultora costo: S/ 10000
Campaña de premiación para analistas que muestren disciplina en el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos de créditos en la Institución Financiera.	1 campaña	Gerente de Negocios/ Unidad de Riesgo					■							Premios valorizados en S/ 1000
Aplicar de normas y políticas de créditos por parte de los analistas para que tengan disciplina en el cumplimiento de las normas														
Evaluación de los analistas sobre el conocimiento y manejo de las normas y políticas de créditos.	80% de analistas conocen normativa	Jefe de Cumplimiento Normativo y Tecnología Crediticia										■		Actividad sin costo, actividad propia de la Gerencia de Créditos

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se diagnosticó las estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en “Mi Banco” donde un 71% afirma que la mayoría de los empleados se encuentra de acuerdo con las estrategias aplicadas en la organización, sin embargo, también es posible observar que existe espacio suficiente para mejorar los procedimientos aplicados y con ello, los indicadores que aquí se presenta, sin embargo, debido a la situación en que atraviesa el país se tiene deficiencias de morosidad.

Se realizó un análisis para conocer la morosidad actual de los clientes, se observa un crecimiento del índice de morosidad desde mayo se aprecia un 5.1% y desde agosto hasta el mes de octubre el nivel de morosidad llegó hasta 5,6%, es un incremento superior al 100% en comparación con los meses de enero y febrero del 2020, este crecimiento de deudas de los clientes está relacionado a las restricciones y cambios en la convivencia social, ocasionado que algunos negocios no puedan atender a sus clientes, cierren sus operaciones o sus propietarios han fallecido a causa de la pandemia del COVID-19.

Asimismo, se diseñó estrategias de cobranza para reducirán la morosidad, las cuales están planteadas tanto para un beneficio empresarial como para el cliente, mediante estrategias de capacitación, monitoreo como también mejoras de las políticas y procesos de la entidad financiera, siendo necesario una inversión de S/ 7000 para su ejecución y desarrollo.

4.2 Recomendaciones

Al gerente de la empresa debe realizar capacitaciones para conocer cuan motivados se encuentran los colaboradores porque ello influye mucho en el rendimiento como también la forma como se le atiende al cliente y como se le soluciona sus inconvenientes, es por ello que estas capacitaciones deben estar enfocadas en atención al cliente y desarrollo profesional y personal.

Asimismo, es necesario realizar un monitoreo constante para conocer el nivel de desempeño por parte del colaborador y supervisar el nivel de atención que se brinda al cliente, para satisfacerlos mediante el servicio que recibe. Y hacer un seguimiento de la gestión empresarial y financiera del cliente que al tener problemas se debe brindar el asesoramiento para mejorar su situación económica y financiera.

También, se recomienda al gerente de la sede de Cayaltí considerar las estrategias propuestas porque mediante la aplicación de la propuesta se ha definido estrategias para reducir el índice del 5.6% de morosidad de clientes que han tenido diversos problemas por esta situación de pandemia del COVID-19, y entidad financiera ofrece reprogramación de deudas y beneficios para los clientes que paguen a tiempo sus créditos.

REFERENCIAS

- Avilai, L. M., & Marin, L. M. (2019). *Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019*. para obtener el título de Contador Público, Universidad Privada Antener Orrego, Peru, Trujillo. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5100/1/RE_CONT_LISBETH.AVILA_LILI.MARIN_POLITICAS.COMPLEMENTARIAS.GESTION_DATOS.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 2da Edición). México: Pearson Educación.
- Bobadilla, E. (2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Bustos, X. A. (2019). *Modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito "san José Ltda.* para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Pontifice Universidad, Ecuador, Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2594/1/76860.pdf>
- Castellano, G., & Peluffo, S. (2018). *Estrategias De Cobranza: Mejoramiento en Procesos de Cobranzas de Empresas y/o Organizaciones*. España: Editorial Académica Española.
- Coronado, Y. V., & Garcés, C. E. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones valle & sol e.i.r.l. chiclayo 2016*. para obtener el título de Contador público, Universidad de sipan, Peru, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6120/Coronado%20Renter%C3%ADa%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Quito. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>
- Cortes, O. (2019). *Morosos en conjuntos residenciales también son lío en estratos altos*. <https://www.portafolio.co/economia/morosos-en-conjuntos-residenciales-tambien-es-problema-en-estrato-alto-533378>

- Erhardt, W. (2017). *¡Quiero un crédito!: Cómo obtenerlo y conservarlo*. México: SELECTOR.
- Ferro, J. (2020). *Cobro de morosos, más allá del disfraz*. Barcelona.
- García, & Paredes. (2014). *Estrategias Financieras Empresariales*. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3227432>
- García, e. (2019). *Banca pone en la mira a pequeñas empresas por alza de morosidad*. <https://gestion.pe/economia/banca-pone-mira-pequenas-empresas-alza-morosidad-259515-noticia/>
- Granda, P. (2020). *La alta morosidad de la cartera del Biess es un problema desde 2015 para Ecuador*. <https://www.lahora.com.ec/noticia/1102304356/la-alta-morosidad-de-la-cartera-del-biess-es-un-problema-desde-2015-para-ecuador>
- Guerrero, P. M., & Vásquez, L. Y. (2018). *Estrategias para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad en la cartera microempresa en la cmac piura sac agencia bagua grande-2016*. para optar el título de Contador público, Universidad señor de sipan, Peru, Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4546/V%c3%a1squez%20V%c3%a1squez%20-%20Guerrero%20Tacure.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62081048/epistemologia_libro20200212-76792-164rbrt.pdf?1581560176=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1591118099&Signature=XJbxAHjmwycjqDY2xl2R9K4Nkz
- Huayta, N. S., & Quispe, C. E. (2019). *Análisis de las causas de morosidad en los padres de familia del Colegio Adventista Túpac Amaru, 2019*. UNIVERSIDAD PERUANAUNIÓN, Peru, Juliaca. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2791/Naysha_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, S. (2017). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos de comerciales*. México: IC Editorial.
- Hurtado, J. (1998) *Metodología de investigación holística*. Fundación Sygal
- López, J. T. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A., Lima, 2016*. para obtener el título de Contador público,

Univercidad Cesar Vallejo, Peru, Lima.
file:///C:/Users/User/Downloads/L%C3%B3pez_CJT.pdf

Mamani, R. F. (2019). *Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018*. para obtener el titulo de Ingeniero comercial, Univercidad privada de tacna, Peru, Tacna.
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1296/1/Copaja-Incacutipa-Shosin.pdf>

MEF. (2011). *Manual para la mejora de la recaudacion del Impuesto Predial en las.*

Michalena, A. (2020). *La morosidad en pago de Internet y telefonía móvil supera el 50%*.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/morosidad-pago-internet-telefonía-emergencia.html>

Millan , A. (2017). *Ética de la investigación con seres humanos. Pontificia Universidad Católica del Perú.*

Miranda, M. (2016). *Análisis de productos y servicios de financiación*. Málaga: IC Editorial.

Moitinho, R. (2020). *MOROSIDAD: CÓMO AFECTAN LOS IMPAGOS Y CÓMO PREVENIRLOS*. <https://renatamoitinho.com/morosidad-como-evitarla/>

Montes, S. (2018). *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina*.
<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

Morales , J., & Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Morisaki, A. (2019). *Cree que la morosidad bancaria de mantendría cerca de 3%*.
<https://gestion.pe/opinion/pregunta-de-hoy/cree-morosidad-bancaria-mantendria-cerca-3-266322-noticia/>

Noreña, A., Alcaraz, N., & Rojas, J. (11 de Setiembre de 2012).
<https://aquichan.unisabana.edu.co>
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2877>

Olivella, V. (2019). *Crece el acceso y baja la morosidad del crédito en Colombia*.
<https://www.portafolio.co/economia/crece-el-acceso-al-credito-en-colombia-y-baja-la-morosidad-532531>

Pacheco, J. L. (2019). *Morosidad en la empresa transportes calin s.a.c. – chiclayo*. para obtener el titulo de Bchiller en contabilidad , univercidad señor de sipan,

- Peru, Pimentel.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6580/Pacheco%20Montalvo%20Jamira%20Liceth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Panta, J. M. (2019). *Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo s.a agencia sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018*. Para obtener el título de Licenciado en ciencias administrativas, Unibvercidad nacional de piura, Peru, Piura.
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1821/ADM-PAN-CAR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, M. L. (2017). *Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa "inmega*. para obtener el título de leccenciado en contabilidad y auditoria , UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, Ecuador, Quito.
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271_1.pdf
- Rodríguez , R. (2017). *Finanzas personales su mejor plan de vida*. Colombia: Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.
- Rodríguez, F. (2019). *Finanzas 2: Finanzas corporativas: una propuesta metodológica*. México: Ediciones IMCP.
- Sanchez, L. (2012). *Morosidad: El plazo de pago*.
<https://www.emprendepyme.net/morosidad-el-plazo-de-pago.html>
- Sarmiento, C. (2020). *Morosidad bancaria crecería a 4,8% a fines del 2020*.
<https://larepublica.pe/economia/2020/02/01/deudas-morosidad-bancaria-creceria-a-48-a-fines-del-2020/#:~:text=Si%20es%20de%20aquellas%20personas,4%2C8%25%20al%20cierre%20del>
- Saucedo, H. (2020). *Capital de trabajo: Modelos de negocio con valor económico agregado*. México: Ediciones IMCP.
- Sentís, L., & Torrejón, N. (2016). *La gestión del administrador concursal*. Madrid: Consultoria concursal S.L.P.
- Suarez, L. d. (2019). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de mórrope, 2018*. para optenr el título de Contador publico, Univercidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5635/Santamaria%20Ze%c3%b1a%20Deysi%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tomalá, G. S. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes transcisa s.a., cantón salinas, provincia de santa Elena. Año 2017.* para optenr el titulo de Licenciado en contabilidad y auditori, UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, Ecuador , L a Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>
- Yambay, J. R. (2018). *Diseño de un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito patria Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.* Ecuador. Riobamba. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8014/1/22T0420.pdf>
- Zumaeta, S. R. (2019). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la institución educativa particular virgen del carmen – Chiclayo – 2017.* parab optnrnt el titulo de Contador de publico, Univercidad señor de sipan, Peru, Pimentel. <http://200.60.28.26/bitstream/handle/uss/5880/Zumaeta%20Huillca%20Segundo%20Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Instrumento para obtener la información de estrategias de cobranza.



El objetivo del instrumento es recolectar la información de las estrategias de cobranza en la entidad financiera “Mi Banco” en la sede de Cayaltí

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. secundaria b. Técnico c. Licenciado d. Magister

Años de experiencia:

Cargo.....

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Variable: Estrategias de cobranza	1	2	3	4	5
	Estrategia para realizar contacto con el cliente					
1	¿Considera usted que se tiene una evaluación de procesos adecuada para evitar riesgos crediticios?					
2	¿Considera usted que existe eficiencia en la evaluación de clientes para otorgar un crédito?					
3	¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas correspondientes para la evaluación en otorgar créditos?					

4	¿Considera usted que existe un adecuado seguimiento para evaluar el otorgamiento de créditos?					
5	¿Considera que se tiene un seguimiento oportuno para la cobranza de créditos?					
	Estrategia para el refinanciamiento de la deuda					
6	¿En los últimos meses diferentes clientes han pedido refinanciamiento del pago de sus créditos?					
7	¿Refinanciar una deuda de un cliente es una alternativa conveniente para “Mi Banco”?					
8	¿En este último año los clientes han tenido deficiencias para cumplir con las fechas de pagos?					
9	¿Considera que los intereses que cobra “Mi Banco” son más competitivos que la competencia?					
	Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda					
10	¿Considera que la entidad ofrece facilidades de pago el cual le permite cumplir con los plazos a sus clientes?					
11	¿Ofrecer facilidades de pago ha permitido que los clientes se identifiquen con “Mi Banco”?					
12	¿Considera usted que la entidad realiza condonaciones de deudas?					
13	¿Se ofrece descuentos para pagar sus deudas a clientes responsables?					
14	¿Se ofrece premios a clientes que cumplen a tiempo con el pago de sus deudas?					
15	¿Se realiza negociación de deudas cuando el cliente tiene dificultades para el pago de crédito?					

Cuestionario para obtener información de la variable morosidad



El objetivo del instrumento es recolectar la información del nivel de morosidad de los clientes.

Variable de morosidad						
Morosos fortuitos						
16	¿Considera que el motivo del atraso del pago de deudas es por falta de liquidez, generada por esta situación de pandemia?					
17	¿Los clientes han tenido diversas deficiencias para el pago de sus deudas en este último año?					
Morosos intencionales						
18	¿Los clientes que tienen deudas atrasadas considera que es por falta de compromiso para cumplir con sus pagos?					
19	¿La entidad tiene la disposición de asesor a los clientes para salir de estos momentos difíciles?					
20	¿Se ha capacitado al personal con nuevas estrategias de ventas y de hacer negocios para asesorar a clientes en esta situación?					
Morosos negligentes						
21	¿Considera que la mayoría de clientes morosos se deben a causas de la difícil situación que se vive en la actualidad?					
22	¿La entidad "Mi Banco" terceriza el cobro de los saldos de clientes que no han pagado?					
Morosos circunstanciales						
23	¿Se han tenido clientes que tiene un buen historial crediticio, pero en esta situación de pandemia han tenido deficiencias en sus pagos?					
24	¿Se han implementado estrategias de asesoramiento a estos clientes que han tenido deficiencias en sus negocios?					

	Morosos despreocupados					
25	¿Considera que ciertos clientes a pesar que tienen un negocio creciente; pero no hacen sus pagos por desorganizados?					
26	¿Mi Banco realiza negociaciones que sean en beneficio de ambas partes para pagar oportunamente?					
27	¿Considera más adecuado fraccionar sus deudas para poder cubrir los pagos en las fechas establecidas?					
28	¿Cuándo se ha realizado fraccionamiento de deudas los clientes han cumplido sus pagos con mayor responsabilidad?					

Validación por juicio de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Elias Maraz Celdron Samand</i>
PROFESION		<i>Administrador</i>
ESPECIALIDAD		<i>Finanzas - Recursos Humanos</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>5 años</i>
CARGO		<i>Analista de Cuentas (Prestanco)</i>
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Heredia Espinoza Marcos Jair. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy.	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020	
	<u>ESPECIFICOS</u> Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020 Analizar la morosidad actual de los clientes en "Mi Banco" sede en Cayalt, 2020 Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalt, 2020	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Estrategias de cobranza	
1. ¿Considera usted que se tiene una evaluación de procesos adecuada para evitar riesgos crediticios?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Considera usted que existe eficiencia en la evaluación de clientes para otorgar un crédito?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas correspondientes para la evaluación en otorgar créditos?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Considera usted que existe un adecuado seguimiento para evaluar el otorgamiento de créditos?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Considera que se tiene un seguimiento oportuno para la cobranza de créditos?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿En los últimos meses diferentes clientes han pedido refinanciamiento del pago de sus créditos?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Refinanciar una deuda de un cliente es una alternativa conveniente para "Mi Banco"?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿En este último año los clientes han tenido deficiencias para cumplir con las fechas de pagos?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Considera que los intereses que cobra "Mi Banco" son más competitivos que la competencia?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Considera que la entidad ofrece facilidades de pago el cual le permite cumplir con los plazos a sus clientes?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Ofrecer facilidades de pago ha permitido que los clientes se identifiquen con "Mi Banco"?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Considera usted que la entidad realiza condonaciones de deudas?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____

13. ¿Se ofrece descuentos para pagar sus deudas a clientes responsables?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Se ofrece premios a clientes que cumplen a tiempo con el pago de sus deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Se realiza negociación de deudas cuando el cliente tiene dificultades para el pago de crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
Variable: Morosidad	
16. ¿Considera que el motivo del atraso del pago de deudas es por falta de liquidez, generada por esta situación de pandemia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Los clientes han tenido diversas deficiencias para el pago de sus deudas en este último año?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Los clientes que tienen deudas atrasadas considera que es por falta de compromiso para cumplir con sus pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿La entidad tiene la disposición de asesor a los clientes para salir de estos momentos difíciles?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Se ha capacitado al personal con nuevas estrategias de ventas y de hacer negocios para asesorar a clientes en esta situación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿Considera que la mayoría de clientes morosos se deben a causas de la difícil situación que se vive en la actualidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿La entidad " Mi Banco " terceriza el cobro de los saldos de clientes que no han pagado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Se han tenido clientes que tiene un buen historial crediticio, pero en esta situación de pandemia han tenido deficiencias en sus pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Se han implementado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

estrategias de asesoramiento a estos clientes que han tenido deficiencias en sus negocios?	SUGERENCIAS: _____
25. ¿Considera que ciertos clientes a pesar que tienen un negocio creciente; pero no hacen sus pagos por desorganizados?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿MI Banco realiza negociaciones que sean en beneficio de ambas partes para pagar oportunamente?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Considera más adecuado fraccionar sus deudas para poder cubrir los pagos en las fechas establecidas?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____
28. ¿Cuándo se ha realizado fraccionamiento de deudas los clientes han cumplido sus pagos con mayor responsabilidad?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____

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


 Edm. Marcial Calderón González
 JUEZ EXPERTO
 46795366 (Magister)

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Claudia Morid Abasdo Vergara
PROFESION		Economista
ESPECIALIDAD		Finanzas
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		5 años
CARGO		Analista de Creditos
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020.		
DATOS DE LOS TESTISTAS		
NOMBRES		Heredia Espinoza Marcos Jair. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy.
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020
		<u>ESPECIFICOS</u> Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020
		Analizar la morosidad actual de los clientes en "Mi Banco" sede en Cayalt, 2020
		Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalt, 2020
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Estrategias de cobranza	
1. ¿Considera usted que se tiene una evaluación de procesos adecuada para evitar riesgos crediticios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera usted que existe eficiencia en la evaluación de clientes para otorgar un crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas correspondientes para la evaluación en otorgar créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera usted que existe un adecuado seguimiento para evaluar el otorgamiento de créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que se tiene un seguimiento oportuno para la cobranza de créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿En los últimos meses diferentes clientes han pedido refinanciamiento del pago de sus créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Refinanciar una deuda de un cliente es una alternativa conveniente para "Mi Banco"?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En este último año los clientes han tenido deficiencias para cumplir con las fechas de pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera que los intereses que cobra "Mi Banco" son más competitivos que la competencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera que la entidad ofrece facilidades de pago el cual le permite cumplir con los plazos a sus clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Ofrecer facilidades de pago ha permitido que los clientes se identifiquen con "Mi Banco"?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Considera usted que la entidad realiza condonaciones de deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

13. ¿Se ofrece descuentos para pagar sus deudas a clientes responsables?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
14. ¿Se ofrece premios a clientes que cumplen a tiempo con el pago de sus deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
15. ¿Se realiza negociación de deudas cuando el cliente tiene dificultades para el pago de crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
Variable: Morosidad	
16. ¿Considera que el motivo del atraso del pago de deudas es por falta de liquidez, generada por esta situación de pandemia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
17. ¿Los clientes han tenido diversas deficiencias para el pago de sus deudas en este último año?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
18. ¿Los clientes que tienen deudas atrasadas considera que es por falta de compromiso para cumplir con sus pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
19. ¿La entidad tiene la disposición de asesor a los clientes para salir de estos momentos difíciles?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
20. ¿Se ha capacitado al personal con nuevas estrategias de ventas y de hacer negocios para asesorar a clientes en esta situación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
21. ¿Considera que la mayoría de clientes morosos se deben a causas de la difícil situación que se vive en la actualidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
22. ¿La entidad " Mi Banco " terciariza el cobro de los saldos de clientes que no han pagado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
23. ¿Se han tenido clientes que tiene un buen historial crediticio, pero en esta situación de pandemia han tenido deficiencias en sus pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
24. ¿Se han implementado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

estrategias de asesoramiento a estos clientes que han tenido deficiencias en sus negocios?	SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Considera que ciertos clientes a pesar que tienen un negocio creciente, pero no hacen sus pagos por desorganizados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿Mi Banco realiza negociaciones que sean en beneficio de ambas partes para pagar oportunamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Considera más adecuado fraccionar sus deudas para poder cubrir los pagos en las fechas establecidas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Cuando se ha realizado fraccionamiento de deudas los clientes han cumplido sus pagos con mayor responsabilidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Claudia Marcel Abasolo
 Asesor de Negocios
 S. R. L. - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Silvia Maribel Pacha Pizarro
PROFESION		Economista
ESPECIALIDAD		Finanzas
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		Gerente de Negocios (Mi Banco) 20 años
CARGO		Gerente de Negocios (Mi Banco) - 20 años
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020.		
DATOS DE LOS TESTISTAS		
NOMBRES	Heredia Espinoza Marcos Jair. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy.	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020	
	<u>ESPECIFICOS</u> Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020 Analizar la morosidad actual de los clientes en "Mi Banco" sede en Cayalt, 2020 Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalt, 2020	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Estrategias de cobranza	
1. ¿Considera usted que se tiene una evaluación de procesos adecuada para evitar riesgos crediticios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Considera usted que existe eficiencia en la evaluación de clientes para otorgar un crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Existe una adecuada coordinación entre las áreas correspondientes para la evaluación en otorgar créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Considera usted que existe un adecuado seguimiento para evaluar el otorgamiento de créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Considera que se tiene un seguimiento oportuno para la cobranza de créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿En los últimos meses diferentes clientes han pedido refinanciamiento del pago de sus créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Refinanciar una deuda de un cliente es una alternativa conveniente para "Mi Banco"?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿En este último año los clientes han tenido deficiencias para cumplir con las fechas de pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Considera que los intereses que cobra "Mi Banco" son más competitivos que la competencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Considera que la entidad ofrece facilidades de pago el cual le permite cumplir con los plazos a sus clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Ofrecer facilidades de pago ha permitido que los clientes se identifiquen con "Mi Banco"?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Considera usted que la entidad realiza condonaciones de deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

13. ¿Se ofrece descuentos para pagar sus deudas a clientes responsables?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
14. ¿Se ofrece premios a clientes que cumplen a tiempo con el pago de sus deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
15. ¿Se realiza negociación de deudas cuando el cliente tiene dificultades para el pago de crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
Variable: Morosidad	
16. ¿Considera que el motivo del atraso del pago de deudas es por falta de liquidez, generada por esta situación de pandemia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
17. ¿Los clientes han tenido diversas deficiencias para el pago de sus deudas en este último año?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
18. ¿Los clientes que tienen deudas atrasadas considera que es por falta de compromiso para cumplir con sus pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
19. ¿La entidad tiene la disposición de asesor a los clientes para salir de estos momentos difíciles?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
20. ¿Se ha capacitado al personal con nuevas estrategias de ventas y de hacer negocios para asesorar a clientes en esta situación?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
21. ¿Considera que la mayoría de clientes morosos se deben a causas de la difícil situación que se vive en la actualidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
22. ¿La entidad " Mi Banco " terciariza el cobro de los saldos de clientes que no han pagado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
23. ¿Se han tenido clientes que tiene un buen historial crediticio, pero en esta situación de pandemia han tenido deficiencias en sus pagos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
24. ¿Se han implementado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()

estrategias de asesoramiento a estos clientes que han tenido deficiencias en sus negocios?	SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Considera que ciertos clientes a pesar que tienen un negocio creciente; pero no hacen sus pagos por desorganizados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿Mi Banco realiza negociaciones que sean en beneficio de ambas partes para pagar oportunamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Considera más adecuado fraccionar sus deudas para poder cubrir los pagos en las fechas establecidas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Cuándo se ha realizado fraccionamiento de deudas los clientes han cumplido sus pagos con mayor responsabilidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

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


Silvia Panto Pauscas
 Gerente Agrícola
 J. J. J. EXPERTO

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Marco teórico (esquema)	Dimensiones	Método
Problema general	Si se propone estrategias de cobranza, entonces se reducirán la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020	General	V.I.: Estrategias de cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias de cobranza <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definición de estrategias 1.2. Tipos de cobranza 1.3. Fases de estrategias de cobranza 1.4. Dimensiones de estrategias de cobranza 1.5. Gestión de cobranza 1.6. Seguimiento de la cobranza 1.7. Cobranza legal 	Estrategia para realizar contacto con el cliente	Diseño: No Experimental Tipo – Descriptivo - Enfoque cuantitativo Población: 17 clientes Muestra: no probabilística Técnica: Análisis documental y encuesta.
¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán la morosidad en clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020?		Proponer estrategias de cobranza para reducirán la morosidad de clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020			Estrategia para el refinanciamiento de la deuda	
Problemas específicos		Específicos			Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda	
¿Qué estrategias de cobranza se aplica en la actualidad en clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020?		Describir que estrategias de cobranza se aplica en la actualidad a clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020				
¿Cuál es el nivel de morosidad actual de los clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020?		Analizar la morosidad actual de los clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020	V.D.: Morosidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Morosidad <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definición 1.2. Causas de la morosidad 1.3. Cartera vencida 1.4. Índice de morosidad 1.5. Tipos de créditos morosos 1.6. Tipos de clientes morosos 1.7. Determinantes de la morosidad 1.8. Evaluar para disminuir la morosidad. 	Morosos fortuitos	Instrumento: guía de análisis documental y cuestionario
					Morosos intencionales	
				Morosos negligentes		
				Morosos circunstanciales		
¿Qué estrategias de cobranza reducirán la morosidad en clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020?		Diseñar estrategias de cobranza para reducirán la morosidad de clientes de "Mi Banco" sede en Cayalti, 2020			Morosos despreocupados	

Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA.

Chiclayo 05 de febrero de 2021

Sres.:
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Escuela de administración

Ante todo, reciban un cordial saludo y por medio de la presente les manifestamos que la Bach. Heredia Espinoza Marcos Jair, DNI 73189229 Bach. Montenegro Cotrina Cristhian Jordy, DNI 72973128 estudiantes de la escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo ha sido aceptado satisfactoriamente por parte de la EMPRESA "MI BANCO S.A." para realizar su trabajo de investigación de tesis sobre "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020." y se le autoriza para que realice el estudio.

Sin más que decir me despido deseándole muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente


Silvia Pantoja Palacios
Gerente de Agencia



Formato T1



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

Pimentel, 4 de febrero del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Heredia Espinoza Marcos Jair. DNI: 73189229
Montenegro Cotrina Cristhian Jordy. DNI: 72973128

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Heredia Espinoza Marcos Jair	73189229	
Montenegro Cotrina Cristhian Jordy	72973128	

TURNI TIN

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe	8%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
	Trabajo del estudiante	
4	core.ac.uk	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.uladech.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	www.mibanco.com.pe	1%
	Fuente de Internet	

ACTA DE ORIGINALIDAD

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0443-2021, presentado por los Bachilleres, CRISTHIAN JORDY MONTENEGRO COTRINA Y MARCOS JAIR HEREDIA ESPINOZA, con su tesis Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN “MI BANCO” SEDE EN CAYALTI, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 21 de junio del 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

RESOLUCIÓN DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0825-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 29 de julio de 2020.

VISTO:

El oficio N°0289-2020/FACEM-DA-USS de fecha 25 de julio de 2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de FACEM de fecha 29/07/2020, respecto a la aprobación de la actualización del proyecto de tesis de MONTENEGRO COTRINA CRISTHIAN JORDY y HEREDIA ESPINOZA MARCOS, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N°310-FACEM-USS-2018, de fecha 14 de abril del 2018, fue aprobado el proyecto de tesis denominado: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS SOBRE LOS CRÉDITOS MYPE DE LA COOPERATIVA SAN MARTÍN DE PORRES S.R.L PARA EL AÑO 2016, presentado por: MONTENEGRO COTRINA CRISTHIAN JORDY y HEREDIA ESPINOZA MARCOS.

Que, con oficio N° 0289-2020/FACEM-DA-USS de fecha 25 de julio de 2020, la Directora de la Escuela Profesional de Administración solicita la aprobación de la actualización del proyecto de tesis de MONTENEGRO COTRINA CRISTHIAN JORDY y HEREDIA ESPINOZA MARCOS, dado que el Informe de su Investigación corresponde al semestre académico 2018 -I y ha perdido vigencia

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

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR el proyecto de tesis actualizado de los egresados MONTENEGRO COTRINA CRISTHIAN JORDY y HEREDIA ESPINOZA MARCOS, según se indica:

APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
- MONTENEGRO COTRINA CRISTHIAN JORDY - HEREDIA ESPINOZA MARCOS JAIR	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN "MI BANCO" SEDE EN CAYALTI, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: Dejar sin efecto la Resolución N°310-FACEM-USS-2018 de fecha 14 de abril del 2018, extremo numeral 98.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Director Carmen Silvia Rodríguez
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

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

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

1Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

C.C. Escuela, Archivo.

www.uss.edu.pe