

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

**TESIS**

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA  
MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021**

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

**Autor(es):**

**Bach. Burga Ruiz Luz Della  
<https://orcid.org/0000-0002-7970-2499>**

**Bach. Sánchez Paz Martha Elizabeth  
<https://orcid.org/0000-0002-7189-8378>**

**Asesor:**

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

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2022**

**PAGINA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

**TITULO:**

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021**

---

Asesor Metodológico

---

Asesor Especialista

---

Presidente del Jurado de Tesis

---

Secretario del Jurado de Tesis

---

Vocal del Jurado de Tesis

## DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer Dios, por guiarme y permitir cumplir una meta importante en mi formación profesional.

A mis padres por su amor, confianza y su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, sus valores, por encaminarme al éxito profesional, de no ser por ellos no hubiera logrado llegar hasta aquí y convertirme en la persona que hoy soy.

**Sánchez Paz Martha Elizabeth**

A Dios, por otorgarme la vida y la salud, por su infinita bondad y amor la cual me ha permitido lograr mis objetivos y llegar hasta este punto.

A mis padres y hermanas por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, les debo muchos de mis logros, incluido este; su apoyo a diario y su amor incondicional me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos, los amo.

**Burga Ruiz Luz Della**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios, por regalarme vida, y acompañarme durante el proceso de tesis de investigación.

A mis hermanos por motivarme a seguir adelante.

A nuestro asesor Dr. Wilmer Enrique Vidaurre García por la dedicación y apoyo brindado en la realización de nuestra tesis.

**Sánchez Paz Martha Elizabeth**

A Dios, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto. Eres quien guía el destino de mi vida.

A mis padres y hermanas, ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas.

A la Universidad Señor de Sipán, a nuestros queridos profesores especialmente al Dr. Wilmer Enrique Vidaurre García, por su dedicación perseverancia y tolerancia, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos para alcanzar esta meta trazada.

**Burga Ruiz Luz Della**

## RESUMEN

La presente investigación denominada “Estrategias Financieras para reducir la Morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A – Bambamarca, 2021” tiene como finalidad realzar la importancia que deben considerar las entidades financieras frente a la implementación de estrategias que permitan reducir los índices de morosidad. Dichas estrategias deben estar sujetas a técnicas de cobranza efectiva, que permitan a este sector generar liquidez, solvencia y rentabilidad. Bajo a estas consideraciones, la investigación tiene como objetivo principal diseñar estrategias financieras para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021. La investigación es descriptiva, propositiva, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población se constituyó por el total de clientes morosos y como muestra a 36 clientes morosos de la entidad financiera. Se aplicaron la encuesta y análisis documental, a través de los instrumentos de guía de entrevista y guía de análisis documental.

Se obtuvo como resultados que el 25% de los clientes encuestados no está de acuerdo en que los asesores de la Caja realicen un seguimiento eficiente sobre los pagos de sus clientes. Por lo tanto, la investigación concluye que la Caja no viene aplicando estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad y así mismo llevar el control de los riesgos crediticios para la evaluación, cesión de los créditos y la ejecución de cobros.

**Palabras clave:** Estrategias Financieras, Morosidad.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Financial Strategies to reduce delinquency in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A – Bambamarca, 2021" aims to highlight the importance that financial institutions should consider in the implementation of strategies to reduce delinquency rates. These strategies must be subject to effective collection techniques, which allow this sector to generate liquidity, solvency and profitability. Under these considerations, the main objective of the research is to design financial strategies to reduce delinquency in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. office Bambamarca 2021. The research is descriptive, purposeful, quantitative approach and non-experimental design. The population was constituted by the total number of delinquent customers and as a sample 36 delinquent clients of the financial institution. The survey and documentary analysis were applied, through the instruments of interview guide and documentary analysis guide.

The results were that 25 per cent of the clients surveyed do not agree that the Fund's advisers should efficiently track their clients' payments. Therefore, the investigation concludes that the Fund has not been implementing financial collection strategies that would reduce delinquency and also monitor credit risks for the evaluation, granting of credits and the execution of collections.

**Keywords:** Financial Strategies, Delinquency.

## ÍNDICE

PAGINA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1.1. Realidad problemática internacional</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1.2. Realidad problemática nacional</b> .....	<b>15</b>
<b>1.1.3. Realidad problemática local</b> .....	<b>17</b>
1.2. Trabajos previos .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	30
1.3.1. Estrategias financieras .....	30
1.3.1.1. Tipos de estrategias Financieras para las cobranzas .....	31
1.3.1.2. Procedimientos para la ejecución de las cobranzas .....	34
1.3.2. Morosidad .....	38
1.3.2.1. Definición .....	38
1.3.2.2. Cálculo de la morosidad .....	41
1.3.2.3. Tipos de morosidad .....	42
1.3.2.4. Causas de la morosidad .....	43
1.3.2.5. Clasificación de los deudores .....	45
1.3.2.6. Dimensiones de la Morosidad .....	45
1.3.2.7. Listas de morosos .....	45
1.4. Formulación del problema .....	46
1.5. Justificación .....	46
1.6. Hipótesis .....	47
1.7. Objetivos .....	48
1.7.1 Objetivo General .....	48
1.7.2 Objetivos Específicos .....	48
II. MATERIAL Y METODOS .....	49
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	49

2.1.1. Tipo de Investigación.....	49
2.1.2. Diseño de la Investigación .....	49
2.2. Variables, Operacionalización .....	50
2.2.1. Variables.....	50
2.2.2. Operacionalización .....	51
2.3. Población y Muestra.....	54
2.3.1. Población.....	54
2.3.2. Muestra .....	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	54
2.4.1. Técnicas .....	54
2.4.2. Instrumentos .....	55
2.4.3. Validez .....	56
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	56
2.6. Criterios éticos .....	57
2.7. Criterios de Rigor científico .....	57
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
3.1. Tablas y figuras.....	59
3.2. Discusión de Resultados.....	96
3.3 Aporte científico.....	103
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>126</b>
<b>V. REFERENCIAS .....</b>	<b>128</b>
<b>VI. ANEXOS.....</b>	<b>134</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i> .....	52
Tabla 2. <i>¿Cómo cliente considera que la Caja efectúa un estudio seguro sobre su situación financiera?</i> .....	60
Tabla 3. <i>¿El plazo otorgado por la financiera para cancelar los créditos favorece el cumplimiento del pago de sus cuotas o de sus deudas?</i> .....	61
Tabla 4. <i>¿La entidad financiera hace uso de medios de comunicación tecnológicos para los recordatorios del pago de sus cuotas o de sus deudas?</i> .....	62
Tabla 5. <i>¿Considera que los asesores y sectoristas de la Caja no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad por parte de sus clientes?</i> .....	63
Tabla 6. <i>¿Considera que los asesores de la Caja no realizan un seguimiento eficiente y permanente para favorecer el cumplimiento de los pagos de sus clientes?</i> .....	64
Tabla 7. <i>¿Ha recibido visitas constantes a su domicilio por parte del personal de la Caja debido al incumplimiento de pagos de sus cuotas?</i> .....	65
Tabla 8. <i>¿Los asesores de crédito de la Caja realizan las cobranzas a los clientes mediante notificaciones por cartas u otros medios?</i> .....	66
Tabla 9. <i>¿Los representantes de Caja realizan negociaciones anticipadas con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas?</i> .....	67
Tabla 10. <i>¿Considera que la cobranza judicial es el medio más trascendental para que la entidad financiera inicie la recuperación de los créditos vencidos?</i> .....	68
Tabla 11. <i>¿Considera apropiado el inicio de un proceso legal por parte de la entidad financiera para la recuperación de los créditos que se encuentran en la condición de morosos?</i> .....	69
Tabla 12. <i>¿Los Créditos aprobados y otorgados por la Caja cuentan con algún tipo de garantía, tanto líquida, ¿cómo de bienes inmobiliarios que respalden la operación solicitada por los clientes?</i> .....	71
Tabla 13. <i>¿La Caja viene aprobando créditos a pesar del grado de parentesco que exista entre los clientes?</i> .....	72
Tabla 14. <i>¿Los créditos que viene aprobando la Caja se están otorgando con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera?</i> .....	73

Tabla 15. <i>¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si la Caja viene aplicando algún indicador financiero para evaluar los índices de morosidad?.....</i>	74
Tabla 16. <i>¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si de manera recurrente la Caja viene aplicando para la evaluación de la información de sus clientes un indicador relacionado con la morosidad de la las cuentas por cobrar?...</i> .....	75
Tabla 17. <i>¿De acuerdo a su condición de cliente, tienen conocimiento si las deudas atrasadas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera?..</i> .....	76
Tabla 18. <i>¿Tiene conocimiento si la Caja viene realizando el debido tratamiento contable o provisiones a aquellas cuentas que están entrando en morosidad o no vienen siendo debidamente recuperadas?.....</i>	77
Tabla 19. <i>Análisis de la Cartera de los meses de mayo 2020 a mayo 2021 a nivel Nacional.....</i>	81
Tabla 20. <i>Estado de Situación Financiera del Ejercicio 2020 .....</i>	84
Tabla 21. <i>Créditos netos de provisiones y de ingresos no devengados .....</i>	86
Tabla 22. <i>Estado de Resultados del Ejercicio 2020 .....</i>	87
Tabla 23. <i>Estado de Situación Financiera del Ejercicio 2020 - 2021 .....</i>	88
Tabla 24. <i>Estado de Resultados del Ejercicio 2020 - 2021 .....</i>	90
Tabla 25. <i>VARIABLES para elaborar Modelo de Medición Cuantitativa y Cualitativa....</i> .....	118
Tabla 26. <i>Matriz de Riesgo Scoring Cobranza Preventiva .....</i>	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Desarrollo de estudio seguro sobre situación financiera de los clientes. ...	60
<i>Figura 2.</i> El plazo otorgado del pago de crédito favorece al cumplimiento de la cuota.	61
<i>Figura 3.</i> La entidad utiliza medios de comunicación para recordatorio de pagos. ...	62
<i>Figura 4.</i> Existe interés por conocer los motivos de la morosidad. ....	63
<i>Figura 5.</i> Los asesores no realizan un seguimiento eficiente sobre los pagos. ..	64
<i>Figura 6.</i> Ha recibido visitas a su domicilio debido al incumplimiento de pagos. 65	
<i>Figura 7.</i> Se envía notificación de cartas o notas al realizar las cobranzas. ....	66
<i>Figura 8.</i> Se realizan negociaciones para el cumplimiento de pago de cuotas. ....	67
<i>Figura 9.</i> La cobranza judicial es el medio más trascendental. ....	68
<i>Figura 10.</i> Es apropiado el inicio de proceso legal para la recuperación de créditos.	69
<i>Figura 11.</i> Los Créditos aprobados cuentan con algún tipo de garantía. ....	71
<i>Figura 12.</i> Créditos a pesar del grado de parentesco entre clientes. ....	72
<i>Figura 13.</i> Se aprueban créditos sin corroborar información de los clientes. ....	73
<i>Figura 14.</i> Aplican algún indicador financiero para evaluar la morosidad. ....	74
<i>Figura 15.</i> De manera recurrente aplican un indicador de la morosidad. ....	75
<i>Figura 16.</i> Las cuentas morosas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la empresa. ....	76
<i>Figura 17.</i> Se vienen realizando provisiones de las cuentas morosas. ....	77
<i>Figura 18.</i> Modelo de CREDIT SCORING. ....	120
<i>Figura 19.</i> Tipos de Modelo de SCORING RATING. ....	122
<i>Figura 20.</i> Fases de un Proceso de SCORING. ....	123

## I. INTRODUCCIÓN

Las estrategias financieras como herramientas de gestión para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., Bambamarca, 2021, son de suma importancia en el proceso para la adecuada toma de decisiones, esto implicará poder conocer en detalle cómo se encuentra actualmente la empresa, y de modo preciso, establecer como se ha venido llevando a cabo su política de créditos y cobranzas desde el momento en que inició sus actividades. En más de una ocasión, la Caja ha tenido problemas de índole financiero, o al menos eso es lo que se ha podido evidenciar. La realidad de los hechos demuestra que quienes tienen bajo su responsabilidad la elaboración de la información financiera, no cuentan con estrategias claramente establecidas que les permita evaluar y otorgar sin ningún tipo de riesgos los créditos a sus clientes.

De la misma manera no se puede establecer con total exactitud el nivel de morosidad que podría estar originándose debido a la falta de herramientas requeridas para un adecuado análisis, que les permita tomar las decisiones más adecuadas en función a las revelaciones contenidas en sus Estados Financieros. Se ha podido determinar que el personal responsable de llevar a cabo el análisis y evaluación de los clientes, así como de su situación crediticia, no están cumpliendo de manera rigurosa con dichas evaluaciones, ni con los plazos para la entrega oportuna de dicha información, por lo tanto, estos informes se están entregando sin los correspondientes análisis de riesgos que vienen generando altos niveles de morosidad.

Es importante mencionar que en la empresa se viene trabajando exclusivamente en función de sus clientes, y básicamente al apoyo que se les podría brindar a las PYMES, por supuesto, bajo ciertos parámetros que les permita disponer de recursos para destinarlos a capital de trabajo, u obtención de bienes de capital, siendo estas una de las principales razones por las cuales CRAC los Andes deberá determinar de manera eficaz el nivel de sus créditos, e identificar oportunamente a aquellos clientes que están cayendo en morosidad para efectuar las provisiones correspondientes, o en su defecto, realizar los castigos contables a que hubiera lugar, así como iniciar la recuperación de dichas deudas morosas.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **1.1.1. Realidad problemática internacional**

La morosidad está vinculada a la solvencia, la cual es la capacidad financiera para cumplir con las exigencias de pago, y siendo esta mayor, la deuda acumulada reducirá.

En palabras de Huamaní (2020), en Estados Unidos.

En su artículo para la Revista Economía, señala que la nueva contabilidad que ha entrado en vigencia requiere que se hagan provisiones con base en el modelo histórico de atrasos de cada banco y se le aplique la pérdida esperada de cada préstamo. Sin embargo, después de la llegada de la pandemia, las autoridades bancarias otorgaron el derecho a adoptar o no libremente esta norma. A la emisión de estos resultados, es evidente que los grandes bancos han optado por aplicar los estándares más estrictos en sus provisiones.

Según el autor, el préstamo bancario, es una situación en la que un banco proporciona una determinada cantidad de dinero a un individuo o entidad y devuelve los intereses junto con el monto de la cuota acordada previamente, por lo tanto, de deben efectuar las debidas provisiones contables.

Citando a Pana, et al. (2020) en España.

Afirma que en septiembre del 2019 la cancelación de créditos de las instituciones, los depósitos reconocidos como inciertos se ubicaba en 58,4 mm de euros, lo que significa 13 mm de euros había en un año anterior (disminución del 18,4%), se fue desarrollando esta tendencia en declive en los últimos años. La ratio de dudosos disminuyó también en ese período, a partir de 6,2% a 5,1%. Desde el punto de vista general, la cantidad total de dudosos se redujo, alrededor del 70% desde su máximo al final de 2015, periodo en el cual esta ratio adherida en los créditos que en el sector privado lograba recientemente el 14%.

Según los autores mencionan que los últimos años hubo un descenso interanual en las sociedades financieras en la cual es un beneficio para la

entidad, eso significa que la mayoría de los clientes morosos empezaron hacer lo correcto y están cumpliendo con sus obligaciones financieras.

De acuerdo a Escandón (2017), en México.

Indica que los atrasos de clientes en pequeñas y medianas empresas representan un alto riesgo en la planificación financiera. En esta región hay un 99,5% de pequeñas y medianas empresas, siendo así que el 45% de ellas no está dispuesta a recibir facturas vencidas, perjudicando el flujo de caja y la supervivencia. Qué ha afectado el negocio del país, según lo señala para el Grupo Financiero Base, pese a los esfuerzos alcanzados por las grandes corporaciones financieras, no se logra aún establecer parámetros que eviten elevados niveles de morosidad.

El autor señala que, instituciones financieras grandes, medianas y pequeñas, así como aquellas que tienen demasiados retrasos de sus clientes, se les recomienda tomar estrategias para disminuir sus índices de morosidad y no afecten a la entidad, a los propietarios, y a sus empleados.

De la misma manera Díaz (2020), en Colombia.

Señala que el riesgo permanente en la banca colombiana se ha mantenido firme y en más de una ocasión estable en los cinco últimos años, pero se teme que la mayoría de indicadores financieros puedan empeorar en el presente año, durante y posterior a la crisis del coronavirus. Se menciona asimismo que, en diferentes lugares de América Latina, el impacto total de los índices de morosidad de los préstamos podría materializarse hacia finales de año en la medida que concluya la aplicación de los mecanismos de alivio crediticio, pero estará supeditado a las medidas complementarias que dicte el gobierno.

El autor señala que la banca colombiana funciona en permanente zozobra ya que se teme que los indicadores financieros puedan empeorar debido a la crisis del coronavirus, que el impacto de los índices de morosidad de los préstamos podría materializarse en la medida que concluyan los mecanismos de alivio crediticio puesto en marcha por el gobierno.

### **1.1.2. Realidad problemática nacional**

El sistema financiero ha reforzado su asiento patrimonial y ha verificado correcciones en sus gastos operacionales, pudiendo afrontar series pérdidas en consecuencia del aumento en los indicadores de morosidad.

Mencionando a Velarde (2020), en Lima.

En su informe "Informe sobre estabilidad financiera", indica que la base económica de las instituciones bancarias ha ido en aumento gracias al gran compromiso de capitalización de utilidades, aumentos de capital realizados por los accionistas, pero no se puede dejar de mencionar que fue de gran beneficio para amplificar los excedentes de capital por las grandes pérdidas obtenidas a causa de los impagos de clientes, las mismas que se han acentuado debido a la pandemia por coronavirus, y que no se vislumbran visos de solución por lo menos en estos primeros meses de la pandemia, o quizá hasta finales del año 2021.

El autor señala que Perú tiene implementado estrategias de formación financiera, siendo este uno de los pocos países que ha tomado esta iniciativa, sin embargo, no ha podido reducir la morosidad en su totalidad, debido a que no se ha disminuido el nivel de inclusión en bancarización, por ello es importante destacar esta iniciativa para que periodo futuro la sociedad sea consciente de sus compromisos financieros.

Desde su perspectiva Jara (2019), en Lima.

Menciona sobre los determinantes del incumplimiento de instituciones de ahorro y crédito municipales de Perú: 2003-2017. Este trabajo examina empíricamente los principales determinantes del incumplimiento de estas instituciones. Para este propósito, usamos datos mensuales en la cual el modelo de cuadrados ordinarios determinase la relación inversa entre la tasa de incumplimiento y el crecimiento económico medido por el PIB, así como la relación directa entre el nivel de incumplimiento y de desempleo, la tasa de interés de los préstamos, el número de instituciones y el aumento de la renta que en más de una ocasión afecta la rentabilidad de la entidad.

El autor señala que, los resultados estimados del modelo muestran que las variables consideradas son suficientes para explicar la evolución de la cartera vencida, es decir, que se deberán considerar en detalle la relación que existe entre la tasa de incumplimiento y la tasa de desempleo, así como las tasas de interés, el número de entidades bancarias y el aumento de los ingresos.

Según Gómez, et al. (2018). En Lima.

Menciona que el trabajo permitió establecer los componentes que repercuten en el desarrollo de las cajas municipales del Perú. Se evidencia una literatura ineficiente con relación a los componentes que repercuten en el desarrollo de las entidades financieras por lo cual esta investigación se conforma como base para aproximarse a estos componentes, que, dicho sea de paso, muchas de ellas no cuentan con adecuadas estrategias financieras que les permita disminuir los índices de morosidad, ya sea por no contar con un área encargada de estas labores, o porque simplemente no tienen el personal capacitado para tales fines.

Los autores mencionan que los componentes que repercuten de forma positiva en el desarrollo de las entidades financieras, se contraponen con la morosidad que interviene negativamente en el desarrollo de las cajas municipales del Perú.

Asimismo Artica (2021), en Lima.

En su artículo “Cajas rurales alcanzan el 57% de morosidad en situación sanitaria ¿Qué solución tienen? para diario el Comercio, afirma que la morosidad no es una problemática reciente, y es considerada como una realidad anómala que incentiva al cliente a no atender sus obligaciones con las entidades que les otorgaron créditos, debiendo destacarse que las causas más frecuentes se encuentran relacionadas con la pandemia que actualmente afecta nuestro país, y que en el contexto legal y financiero, es considerada como un hecho natural producto de que los clientes deben destinar sus pocos recursos a la manutención familiar, lo cual es totalmente entendible en la circunstancia de ir mejorando la situación.



El autor señala que, este tipo de anomalías ha generado una serie de inconvenientes en los procesos habituales de recaudación por parte de las cajas rurales, con menores ingresos, y que se exprese en la menor atención de créditos para los nuevos clientes y en brindar servicios más eficientes.

### **1.1.3. Realidad problemática local**

Con relación a la realidad problemática de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., se debe señalar que en la actualidad la entidad presenta una situación económica y financiera desfavorable, al verse afectada en gran medida por el cese de actividades a raíz de la emergencia sanitaria, habiéndose detectado una caída acumulada de 17.4% en sus cobranzas y recuperaciones, por lo que se harán los esfuerzos necesarios con la finalidad de que esta caída logre situarse entre el 10% y 12%.

En este marco de incertidumbre, se espera una menor actividad financiera producto de la menor capacidad de las familias y de las empresas para generar ingresos, lo cual va limitar la capacidad de cumplimiento con sus obligaciones ya contraídas. De ahí que, la morosidad y el riesgo de crédito se acrecentarán, limitando por lo tanto el acceso a financiamiento. Afortunadamente se ha implementado el programa estatal “Reactiva Perú, FAE-MYPE”, con la finalidad de contener los riesgos relacionados con el incumplimiento de la cadena de pagos.

Se puede señalar que otros de los factores que están favoreciendo la falta de pagos de clientes, es el desempleo y cierre de algunas empresas, así como los recurrentes desastres naturales, las malas inversiones realizadas por los clientes, la no bancarización de sus operaciones, la inadecuada evaluación de la entidad de los créditos otorgados, etc.; lo que viene generando gran preocupación en los directivos de la caja por la creciente insostenibilidad de la agencia y de sus colaboradores.

En este sombrío panorama, el deterioro de la cartera de créditos podría incrementarse en mayor medida a las previstas por la Caja, generándose por

lo tanto un mayor requerimiento de provisiones, aumentando por consiguiente las pérdidas del ejercicio; por lo que, la Clasificadora de Riesgo se verá obligada a estar en continua vigilancia respecto a la fluctuación de sus indicadores de solvencia y liquidez.

Debido a la coyuntura financiera, la caja se encontró en la necesidad de recurrir a un aumento de capital, por lo que pudo finalizar el mes de junio del 2,020 con un RCG (Ratio de Capital Global) de 19.38%, y cuyo patrimonio quedó conformando principalmente por capital de alta calidad, situación que permitió que el RCG ajustado, alcance a registrar el 18.36%, más aún, si se consideran los requerimientos adicionales por componentes cíclicos y no cíclicos, el ratio de capital mínimo quedó en 16.74%.

Es importante señalar que la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., se encuentra identificada con RUC. N° 20322445564, está situada en el Jirón San Martín N° 318, Distrito Bambamarca, Provincia Hualgayoc, en la Región Cajamarca, e iniciando sus actividades en el año 1,996. Debe destacarse que la empresa se fundó como Caja Rural de Ahorro y Crédito los Aymaras S.A., cambiando de denominación en el año 1,999, y es a partir del ingreso de su accionista Peruvian Andes Corporation que empezó su continuo crecimiento, hasta adquirir en el año 2,016 la entidad financiera Edpyme Solidaridad, conjuntamente con el ingreso de un nuevo socio Creation Investmen Andes.

El giro principal de sus operaciones es la intermediación financiera, autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguros para atraer depósitos de los clientes, asegurados por el Fondo de Seguro de Depósitos, teniendo el compromiso de brindar básicamente servicios de financiamiento para capital de trabajo a microempresarios, entre los que podemos mencionar; PYMES urbanas, pecuarias, agrícolas, rural y créditos de consumo.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacional**

Arévalo (2020), en Colombia.

En su estudio “Diagnóstico financiero de la Cooperativa de Empleados del Grupo Corporativo SCARE CORPORATIVO –S”, el propósito fue diagnosticar actual situación financiera de la entidad. Su estudio fue no experimental transeccional, descriptivo, y mixto, aplicando la técnica documental, y entrevistas a los funcionarios, tuvo como conclusión que la cooperativa no obtenido buenos resultados y de continuar así es notorio que sus deficiencias puedan resultar una amenaza perjudicando a sus socios, debiendo destacarse que lo que se busca es conocer las estrategias de cobranzas que se deberían implementar a fin de mejorar la recaudación sobre todo de la morosidad.

Según el autor el escenario financiero de la cooperativa, en los últimos años no obtuvo resultados positivos debido a la falta de gestión relacionado a la operatividad y a los créditos otorgados lo cual repercutirá como un factor negativo en sus trabajadores.

Vidal (2017), en Chile.

En su estudio “La morosidad y rentabilidad de las instituciones bancarias de Chile”, tienen como objetivo establecer si la morosidad obtenida incide en la rentabilidad de las instituciones bancarias de Chile, se basó en un estudio de Datos de Panel. Concluye que se evidenció que haciendo uso de datos de panel y de técnicas partiendo de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y alcanzando un modelo libre de correlación, se podría emplear un modelo con indicadores estadísticos notables y variables totalmente reveladoras.

En este estudio el autor determinó que la morosidad tiene incidencia negativa en los niveles de rentabilidad. Por ello, las instituciones bancarias de Chile deben tomar las acciones y medidas correspondientes para disminuir la morosidad de esta manera poder mejorar sus indicadores de rentabilidad.

Cárdenas, Castañeda y Velasco (2018), en Colombia.

En su investigación "Asesoría Financiera centrada en Cooperativas de ahorro y crédito", su propósito fue estudiar la pre factibilidad para crear una entidad en la ciudad de Bogotá, enfocado al ahorro y crédito. La metodología utilizada fue descriptiva con un enfoque cuantitativo, usando la técnica de encuesta. Concluye que, el estudio de mercado presenta un importante interés en las entidades financieras situadas en Bogotá para realizar asesorías acerca de Scoring de crédito y técnicas de retención de asociados mediante el estudio de su cartera.

Los autores manifiestan que Bogotá es una buena opción para crear una institución financiera, ya que por medio del financiamiento permitirá el beneficio y el desarrollo hacia la población aumentando su capital y trabajo, asimismo señala que es importante conocer los componentes que generan inconvenientes en este rubro de actividades.

Vallejo (2017), en Ecuador.

En su investigación "Diseñar normas y estrategias para reducir la tasa de morosidad de las Cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Chimborazo"; el propósito general fue diseñar normas y estrategias para reducir la tasa de morosidad. Se asumió un estudio no experimental, descriptivo, usando como técnica la revisión documental, a través de cuestionarios empleados a socios institucionales y colaboradores. La conclusión es que la insuficiente emisión de préstamos ha propiciado el crecimiento de los vencidos; de igual manera, el principal motivo de incumplimiento es la falta de análisis de las entidades crediticias, lo que se manifiesta en un gran número de carteras vencidas.

El autor menciona que, en este trabajo se determinó que hay diversos factores que generan la morosidad permitiendo el crecimiento de carteras vencidas perjudicando a la institución financiera, por lo tanto; se deben aplicar estrategias financieras para poder revertir estos resultados, analizando en detalle a todos sus clientes, empresas o personas naturales.

Madera y Rúa (2017), en España.

En su investigación “Estudio de la sostenibilidad financiera de las Cajas rurales en base a la Propuesta de un indicador sintetizado de salud financiera”. Tuvo como objetivo estudiar la sostenibilidad financiera de las Cajas rurales, así como establecer las causantes que subyacen a las dificultades bancarias, las restricciones al préstamo y sus consecuencias en las empresas y las familias, debiendo señalarse que la necesidad de conocer la existencia del diseño de políticas recae en las cobranzas. Se asumió un estudio descriptivo, propositivo, no experimental, y se aplicó encuestas y cuestionarios, conjuntamente con la técnica de la observación.

Los autores manifiestan que, la gestión de cobranzas en el ámbito empresarial es bastante incierto, no aplicándose debidamente los procesos de recaudación, por lo tanto, se busca proponer el diseño de un indicador sintético de salud financiera para optimizar los créditos y la recaudación que últimamente fue reduciendo de manera ostensible.

Peñaranda (2019), en Colombia.

En su estudio “Políticas de crédito para disminuir el riesgo de crédito de las ventas efectuadas a plazos”. Tuvo como objetivo general realizar estrategias para implementar políticas de crédito que disminuyan la mora mayor a treinta días, y que impacte en menor cuantía en el consentimiento de las tarjetas de crédito. La investigación es de tipo analítica, predictiva y explicativo. Su conclusión fue que los clientes con menor riesgo de crédito o no tan relevante, son clientes trabajadores y jubilados con un Score Bureau mayor o igual a 761, siendo necesario en algunas oportunidades iniciar procesos legales de cobranza.

El autor menciona que, los créditos con menor riesgo se centran en los clientes de créditos menores, en lo se puede deducir que el mayor riesgo

crediticio estaría en los créditos otorgados a personas con negocio, inversionistas, empresarios con demasiada incertidumbre.

Chávez (2017), en Ecuador.

En su investigación “Riesgo crediticio de una cooperativa”, tiene como objetivo general incentivar la efectividad y economía en las actividades y eficacia en los servicios. La investigación es descriptiva; el instrumento y técnica aplicada es la encuesta, cuestionario y entrevista. Tiene como conclusión que la cooperativa de ahorro y crédito para captar y colocar los fondos se basa en tasas de interés referenciales, teniendo como resultado un ingreso que es el interés a través de los créditos y préstamos que brindan, con el fin de alcanzar una mejora sostenible, caso contrario se debería judicializar la deuda.

Según el autor, la cooperativa otorga sus créditos basándose en las tasas referenciales de la competencia, ya que esto es tu actividad principal para solventar sus gastos y obtener una buena rentabilidad. Por otro lado, es importante el estudio por las necesidades que tienen los clientes para solicitar créditos, evaluarlos adecuadamente, y así evitar un alto riesgo crediticio.

Lalama (2016), en Ecuador.

En su estudio “Administración financiera para reducir la morosidad”, tuvo como objetivo desarrollar un proceso de administración financiera para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Pastaza Ltda. CACPE, fue de tipo descriptiva, correlacional en la cual concluye que, debido a la mala gestión, la falta de seguimiento del crédito, el aumento de los costos de vida y el personal no capacitado y los atrasos, no permitieron que la cooperativa recuperara los préstamos a tiempo, no se lograra contactar a todos los clientes morosos, ni mucho menos se diera un compromiso de pago.

En este estudio el autor describe un conjunto de técnicas relacionadas con el proceso de administración financiera para reducir el índice de morosidad, y estas técnicas son de gran beneficio, puesto que dicha cooperativa muestra un alto riesgo crediticio.

### **1.2.2. Nacional**

Castañeda (2020), en Lima.

En su trabajo “Plan de modelo Logit para valorar el riesgo crediticio en el sector financiero”, su propósito es establecer un modelo que pueda utilizarse como un instrumento útil para valorar el impacto de las variables sobre la probabilidad de incumplimiento crediticio. Se asumió un estudio cuantitativo, descriptivo, y no experimental transversal, y se fundamenta en el sistema de cobranzas que mantienen las empresas financieras y que no les viene proporcionando buenos resultados. Los resultados indicaron que la situación de la financiera Pro empresa, el modelo lógico propuesto es de gran relevancia.

El autor menciona que, debido a la cantidad de carteras vencidas en las entidades financieras, en este trabajo se propuso un modelo para la evaluación del riesgo crediticio, puesto que será de gran utilidad para poder reducir la mora y generar mayor rentabilidad.

Caruajulca (2020), en Arequipa.

En su investigación “Diagnóstico de crédito y compromiso penal en el delito de financiación por data fraudulenta en la Caja Municipal de Arequipa”, el propósito fue diagnosticar la responsabilidad crediticia a los analistas de crédito por cometer delitos por negligencia de información fraudulenta, tuvo un método empírico cualitativo que corresponde a los tipos de investigación descriptiva, normativa y propositiva de naturaleza jurídica. Se obtuvo que en base al análisis de denuncias financieras a través de "información", y se utilizaron herramientas como entrevistas para obtener información, se concluyó con la propuesta de designar responsabilidad penal a los analistas de crédito.

El autor muestra la gran importancia que tienen los analistas al momento de otorgar un crédito, ya que dependerá mucho de la evaluación, y del análisis que se realizan a los clientes, lo cual evitará el alto riesgo crediticio para recuperar los créditos asignados.

Guerrero (2019), en Amazonas.

En su investigación “Aplicación de estrategias de cobros para disminuir los niveles de morosidad”, su finalidad es aplicar estrategias de cobros para disminuir los niveles de morosidad de las instituciones financieras Mi banco, en la localidad de Pedro Ruiz. El estudio asumió un tipo descriptivo, y no experimental, la muestra fue de 12 trabajadores. Se aplicó un cuestionario el cual llegó a conocer el índice de morosidad, confirmado con la realización de una entrevista y análisis documental, se concluyó que, en la entidad financiera, se muestra índice demostrativo de morosidad de nivel medio a alto.

El autor afirma que en la institución financiera Mi banco, las estrategias de cobro disponen de un aspecto directo en mejora de la liquidez, así mismo contribuiría a reducir el índice de morosidad, en razón de que se destinarán todos los esfuerzos en bien de reducir los índices de incobrabilidad.

Núñez y Pinedo (2018), en Trujillo.

En su investigación “Aplicación de estrategias de cobranza para minimizar los niveles de morosidad de créditos en Inversiones y Servicios Horizonte SAC”. Su objeto fue determinar estrategias para minimizar los niveles de morosidad para los clientes que podrían refinanciar la deuda o reducir intereses. Se asumió un estudio descriptivo correlacional, y no experimental, se investigó las fuentes de recaudación y se aplicó una entrevista, así como la observación, su conclusión fue que la empresa cuenta con un alto porcentaje de carteras morosas, lo cual es una desventaja porque no pueden controlar estos préstamos.

Los autores manifiestan que, en este caso de estudio empleado, se llegó a determinar que la morosidad se genera a partir del tipo de crédito otorgado y con la valuación se proyectar brindar crédito comprobando el nivel para respaldar sus ingresos a fin de dar cumplimiento a los pagos y así poder revertir los resultados de esta empresa.

Amézquita (2017), en Tacna.



En su estudio “Factores de la morosidad en clientes PYMES”, su propósito fue identificar los factores de morosidad en clientes Mypes de la Caja Tacna”. Utilizó la técnica cuantitativa y cualitativa realizando análisis de información mediante comparación de técnicas bibliográficas y documental, y como instrumento encuestas y entrevistas, concluye que los clientes están en mora por caída de ventas en 42%, problemas internos y problemas administrativos que suman 30%, aumento de competencia por otras razones. Existen varias razones para el incumplimiento de los clientes, pero la consecuencia se debe a la caída de las ventas.

El autor precisa que en esta caja se tiene que establecer estrategias a fin de administrar los cobros de deudas, mantener contacto inmediato para disminuir el incumplimiento de los pagos y por ende, recobrar la cartera roja, con la finalidad de alcanzar mejores fondos por estas recuperaciones.

Pally (2016), en Juliaca.

En su investigación “Diagnóstico del manejo de riesgo de crédito y su impacto en los índices de morosidad de la caja municipal de Piura- Juliaca 2013, 2014”, su objeto fue establecer el impacto de la gestión del riesgo de crédito en dicha Caja Municipal. El tipo de investigación fue aplicada descriptiva correlacional, se recogió información del personal del área de créditos. Se aplicaron las entrevistas, análisis documental y las fichas, teniendo como conclusión que la cartera ha disminuido, mientras que el nivel de atrasos ha aumentado. La estrategia para reducir el nivel de atrasos es que el departamento de crédito realice sus funciones de gestión de cobranza.

El autor manifiesta que, en este caso, las técnicas de cobro forjarían un elemento directo en mejora de la liquidez, así mismo el otorgar créditos a los consumidores con más período de pago en elevados importes crea menos riesgo que los clientes caigan en mora.

Panta (2018), en Huancayo.

En su investigación “Componentes de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA entre febrero de 2017 y febrero de 2018”. Su finalidad fue determinar los componentes de morosidad de dicha Caja. Se asumió un estudio cualitativo, narrativo, se seleccionó una muestra de 63 expedientes crediticios y se utilizaron encuestas como técnica para obtener información, concluyéndose que el crédito al consumo fue del 1,72% y el crédito a la microempresa, el 2,68%. La tasa media de incumplimiento es del 1,60%, la misma que se ha ido incrementando mes a mes con altas provisiones contables, que en definitiva está afectando la liquidez de la caja.

El autor señala que las características demográficas relacionadas con las cobranzas que se vuelven más difíciles son la edad, de los cuales los clientes entre 20 y 30 años tienden a ser los más morosos, porcentaje bastante preocupante, y entre los 31 y 41 años se reduce progresivamente.

#### **1.1.4. Nivel Local**

Tuesta (2018), en Cajamarca.

En su trabajo “Diagnóstico del cálculo de morosidad en bancos del Perú”, planteó como objetivo diagnosticar el cálculo de morosidad y cómo repercute en la situación económica de los prestamistas. Se asumió un estudio aplicado, descriptivo correlacional, no experimental y corte transversal. Como conclusión se propone la implementación de valores relacionados a una diferencia en la tasa de interés de préstamos, compensatoria y tasa de interés moratoria.

El autor indica que este escenario repercute directamente en la situación económica de los prestamistas, perturbando en gran medida a clientes que se otorgaron créditos de bajos importes y para pocos días de atraso, por aplicarse el cálculo en gran parte de instituciones bancarias en base a valores asegurados relacionados con las penalidades.

Santa Cruz (2019), en Cajamarca.

En su investigación “Gestión de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja municipal de ahorro y crédito”, el objeto fue establecer la relación de morosidad entre la gestión de la cartera crediticia y el fondo de ahorro y crédito. Se asumió un estudio descriptivo-relacional, utilizando deducción inductiva. Se obtuvo como resultado que se evidencia una correlación entre la gestión de cartera de crédito y el nivel de morosidad de los préstamos, y la correlación es positiva y media-alta (el Rho de Spearman es 0,671).

El autor señala que la caja financiera estriba absolutamente del analista debido a que ellos realizan la evaluación para otorgar los créditos. Así mismo, se mostraron carencias en la asignación de los créditos en vista de que no se encuentra evaluando adecuadamente a los clientes lo cual hace que estos caigan en mora.

Mendoza (2019), en Cajamarca.

En su investigación “Componentes del manejo de riesgos crediticios y su impacto en los índices de mora en una entidad financiera, 2012, 2016”, su objetivo general fue analizar los componentes del manejo de riesgos crediticios y su impacto en los índices de mora en una entidad financiera. Tuvo un diseño no experimental, Longitudinal, Ex postfacto, Correlacional con recopilación de datos, concluyendo que Componentes del manejo de riesgos crediticios y su impacto en los índices de mora es el no cumplir con las condiciones establecidas, no se capacita permanentemente a los asesores de créditos, entre otros.

El autor señala que, en el análisis elaborado de los determinantes de administración de riesgo crediticio, se determinó que su impacto en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa, fue directo, por consiguiente, el comportamiento es directo ya que, al incrementar estos factores, sucederá lo mismo con la morosidad, y recíprocamente.

Valdivia (2019), en Cajamarca.

En su investigación “Condiciones de créditos y su influencia en la rentabilidad”, planteó como objeto establecer la influencia de la política de las condiciones de créditos en la rentabilidad. Asumió un estudio del tipo aplicada, no experimental, método analítico; instrumento ficha de cotejo, técnica de análisis documental. Su conclusión fue que la entidad brinda una agrupación de créditos, distribuyéndose en diferentes tipos, en adaptación a los requerimientos, tanto para personas comunes como personas jurídicas, con diferente expediente y requerimientos.

El autor señala que es de gran importancia realizar la evaluación, conocer las necesidades de los clientes, y de acuerdo a ello poder otorgar los créditos, esto permitirá no caer en mora ni estar supeditados al pago de multas e intereses, de esta manera se estará reduciendo el riesgo crediticio.

Gorbalán (2019), en Cajamarca.

En su investigación “Mora en los préstamos financieros y su influencia en la rentabilidad en una agencia financiera”. Su objeto fue establecer la influencia en la morosidad de los créditos. Se asumió un estudio Básica, y No Experimental; concluyendo que; se determinó que la influencia de la morosidad presenta como principal causante mala calidad en la evaluación realizada al cliente.

El autor menciona diversas causas que ocasionan la morosidad, puesto que la principal se evidencia en la mala evaluación la cual conduce al devengue del crédito en morosidad. Frente a esto se debe tomar énfasis en la capacitación constante del personal, gestión de créditos y cobranza para disminuir el nivel moratorio.

Abanto y Gallardo (2019), en Cajamarca.

En su investigación “Demora en los pagos y su incidencia en la rentabilidad de un ente financiero”, el propósito fue fijar la incidencia de la demora de

pagos en la rentabilidad de la Financiera. El método utilizado fue descriptivo, el instrumento fue la entrevista, su conclusión fue que los clientes de Financiera, tuvieron sobre deudas, no permitiéndoles efectuar sus pagos de cuotas con regularidad, que implica que las estrategias de cobranzas tienen influencia en la recaudación, determinándose asimismo un fuerte grado de influencia significativo de la gestión administrativa sobre la recaudación, y sobre el incremento y disminución de la morosidad.

Los autores resaltan la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del ente, puesto que; gran parte de los clientes realizan una mala inversión, lo cual impide cumplir con sus exigencias financieras provocando un nivel de morosidad para la institución financiera.

Albarrán (2018), en Cajamarca.

En su investigación “Diagnóstico crediticio y su analogía en el retraso de pagos en una financiera”, su objeto general es fijar la analogía del diagnóstico crediticio y el retraso de pagos. Se aplicó el método descriptivo, transversal no experimental, y en donde la población y la muestra estuvieron compuestas por los clientes, con técnicas de encuesta, y la observación. Los resultados mostraron que al aplicar las mencionadas técnicas se observó que en las variables existe analogía con indicadores positivos, evidenciado que el diagnóstico crediticio guarda gran analogía con la morosidad.

El autor señala que en este caso se deduce la existencia de la analogía directa entre el diagnóstico crediticio con el retraso de pagos, puesto que; dependerá bastante de la evaluación y el destino de crédito que se realiza, de ello dependerá caer en mora generando un nivel de morosidad lo cual perjudicará a la institución financiera en todos sus aspectos.

Gonzales (2018), en Cajamarca.

En su investigación “Factores que originan la morosidad en los créditos particulares Agencia Cajamarca, 2018”, su objeto es conocer los factores que originan la morosidad. Se asumió un trabajo descriptivo, aplicado, transversal

no experimental. Se utilizó la encuesta y cuestionario; llegando a concluir que, el cálculo incorrecto de los ingresos a la hora de fijar las cuotas máximas a deducir, la política inoportuna de créditos e inadecuado proceso de pagos, hacen necesaria la aplicación de cheques emitidos de gerencia.

El autor resalta los factores que influyen en la morosidad, lo cual genera un impacto negativo para la entidad; por ello, se necesitan tomar decisiones y acciones correctoras para bajar los niveles de morosidad, así como establecer la conexión entre la relación de la cobranza con los clientes morosos, así como conocer las causas del porque no pagan sus deudas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrategias financieras**

##### **Definición:**

Codjia (2018), define a las estrategias financieras como las prácticas adoptadas por la empresa, cuyo fin es alcanzar los fines económicos. En el entorno empresarial, la alta dirección es un área que ayuda a las empresas a salir antes de las operaciones, especialmente en el establecimiento del ámbito operante a corto plazo necesario para alcanzar resultados a futuro.

Fernández (2019). Las técnicas financieras de cobranzas, son aquellas actividades que tratan las deudas en general, sin atraso o con atraso temprano, a través de un grupo de personal apto y adecuado perfil administrativo, financiero, que desarrollan la gestión de cobros constantemente.

Vinueza (2017). Las estrategias financieras de cobranzas se han convertido en un tema de actualidad y de mucha discusión, que entre otros aspectos señalan que:

- Las estrategias de cobranza representan el dinero que se debe a una entidad a cambio de los bienes y servicios recibidos y constituyen un componente importante del capital de la institución, ya que cuando se dejan de recibir estos recursos, le genera serios problemas de iliquidez.

- Las estrategias de cobranzas han recibido mucha atención, esto se debe en parte a que muchas empresas son percibidas como ineficientes en la recuperación de sus deudas, y una causa importante es la gestión ineficaz de los responsables de sus cuentas por cobrar.

### **1.3.1.1. Tipos de estrategias Financieras para las cobranzas**

De acuerdo a Barboza (2019), manifiesta que lo que más interesa de una estrategia de cobranzas es que los ingresos por concepto de las deudas sean literalmente superiores a los esfuerzos destinados para su recupero, lo que requerirá de una adecuada planeación y mejora de las actividades internas y externas para incrementar la tasa de recupero, para poder emprender contactos más eficientes con los clientes y en el menor tiempo posible.

Por tales consideraciones es importante considerar las siguientes estrategias financieras de cobranzas:

- Cobranza preventiva: para evita el pago de moras. La estrategia es efectuar acciones directas con la finalidad no permitir que los usuarios incurran en deudas. Se requiere educarlo para promover su cancelación en el periodo del vencimiento.

En tal sentido se deberán tomar las siguientes tareas de cobro preventivo:

- Remitir avisos al cliente por correos, mensajes de texto, para recordar las fechas de pago.
- Incentivar al pago oportuno a través de rebajas especiales, y siempre recordándoles los sobrepagos, por moras e intereses, o las penalizaciones por en caso de atraso.
- Contar con el sistema de consultas a través de SMS, en un sitio web o una App móvil, a fin de que el cliente conozca su mora oportunamente, sin tener que informar a un agente.

- Proveer los pagos sin intermedios, facultando el pago electrónico directamente con los bancos.

Contactar a los clientes es clave para aumentar la recuperación, ya que cuanto más rápido se efectúen las cobranzas, más éxito se tendrá en su recuperación, ya que la mora será mucho menor, pero a de forma que la deuda aumenta con una serie de recargos, más complicada será cobrarla.

En tal sentido es importante afrontar las deudas tempranas y atrasadas mediante las siguientes estrategias de cobranzas:

- Envío de avisos apenas vence el plazo de la deuda por mensaje telefónico, email, informando a cada cliente el vencimiento del plazo, la cantidad adeudada, y formas de pago.
- Tener una buena base de datos de los atrasados para relacionar oportunamente a los clientes recurrentes y no malgastar llamadas en aquellos que si pagan oportunamente y no requieren avisos.
- Llamadas claras por parte de los responsables al momento de contactar al cliente, a fin de que vayan directo al punto y no cometan improvisación, con un tono de comunicación seguro, pero toda vez ofreciendo la posibilidad de ayudar al cliente en lo que requiera.
- Es necesario que el cliente obtenga datos rápidos de sus deudas mediante un sistema de consulta disponible las veinticuatro horas del día que logren conocer las fechas de vencimiento y hasta solicitar sus facturas por correo electrónico.
- Es importante entender que cuanto más atrasada es la deuda, más complicada será recobrarla, por ello poseen menor posibilidad de liquidez y requieren un mayor esfuerzo, por lo que es necesario un buen nivel de comunicación y de mucha de calidad como parte clave de la estrategia.
- Seguimiento constante del cliente moroso vía telefónica o mediante otros medios de contacto, el mismo que no tiene como fin recordarle únicamente sobre su deuda, sino también ofrecerle soluciones como planes de financiación o medios de pago electrónicos.



- Tener actualizada el historial de los clientes para lograr un dialogo efectivo, por lo que a la hora de contactarse con ellos se debe tener el historial de la deuda y los indicadores de solución.
- Identificar aquellos clientes con alta capacidad de pago, ya que el estudio permanente de la data permitirá descubrir las deudas con más probabilidad de recupero para destinarse preferentemente a ellos.

Castrillo (2020), señala que las estrategias financieras de cobranzas se refieren a un conjunto de actividades para restituir el crédito vencido y se basa en contactar al moroso vía telefónica, correo electrónico, cartas o SMS.

Afirma que existen algunas estrategias bastante eficientes para reducir el tiempo y esfuerzo invertidos:

- Segmentación del cliente: cada cliente es distinto, por lo tanto deberán ser segmentarlos en función a su intención de pago, capacidad económica, causas del atraso, y ubicación.
- Acciones motivadoras: implementación de acciones para incentivar al cliente a realizar sus pagos, explicándoles que si no lo hacen, serán reportados a las centrales de riesgo crediticio.
- Diferentes alternativas de pago: que serán diseñadas según la segmentación que se ha hecho a los clientes, ya que todos no pueden cancelar en la fecha prevista o tienen los recursos suficientes.
- Considerar que: los pagos deben basarse en el análisis más beneficioso tanto para el cliente como para la empresa, pero lo más importante es que se respete la comunicación con el cliente moroso.
- Cobranza preventiva: es importante aplicar estrategias de cobranza preventiva que logren al cliente prevenir su pago, enviándoles recordatorios con las fechas de pago, como también ofrecerles descuentos.

Según Ovando (2016), las estrategias financieras de cobranzas se dividen en tres tipos:

- Las estrategias de rentabilidad: métodos para evaluar la efectividad de las operaciones de la empresa en temas de cobranzas, y anticipar las actividades de la agencia que permitan obtener suficientes resultados deseados al largo plazo.
- De crecimiento: es una estrategia que tiene como objetivo resguardar la rentabilidad futura y el posicionamiento en el mercado y alcanzar el desarrollo de la entidad en función a sus índices de cobranzas.
- La estrategia de seguridad: consta de aquella estrategia de supervivencia, que puede garantizar la recuperación de las cobranzas morosas, al evitar futuros saldos financieros negativos.

Morilla (2019). Este tipo de estrategias contribuyen a recuperar la cartera de la cobranza vencida siguiendo las siguientes estrategias:

- Llevar a cabo un procedimiento que logre coordinar y efectuar los cobros de manera antelada, conmensurable y controlable, empleando políticas, informes de cobranza, y coordinaciones mediante el sistema de cobros.
- Ajustar las etapas de gestión de la cartera, con el objeto de organizarlas y evaluarlas, así como coordinando labores con los encargados de la su gestión.
- Plantear y ejecutar maniobras de contacto por medios digitales, así como organizar el proceso de cobranzas, automatizando la mayor cantidad de tareas repetitivas de gestión de cobros.

### **1.3.1.2. Procedimientos para la ejecución de las cobranzas**

Ovando (2016), menciona que se tendrán en cuenta asimismo tres procedimientos para las estrategias financieras:

- Procedimientos para las estrategias preventivas.
- Procedimientos para las estrategias prejudiciales.
- Procedimientos para las estrategias judiciales.

#### Estrategia Preventiva:

Se menciona al deudor, quien cobrará los cobros de acuerdo a sus obligaciones en un período mensual o pactado, el deudor lo obtiene a través del comprobante manual o virtual en un sitio de correo electrónico, que registra el importe adeudado de cancelación correspondiente.

Del mismo modo, el banco enviará mensajes de audio, textos a los clientes de forma gratuita según corresponda.

#### Estrategia Prejudicial.

- El banco utilizará su departamento de cobranza para realizar cobros sesgados de 1 a 29 días de atraso, y el departamento de cobranza correrá con los gastos de la agencia, para que los clientes no tengan que pagar ningún cargo.
- A través de la gestión. De 30 días a 59 días, el banco es responsable del mismo cobro y su recuperación externa, el costo corre a cargo del cliente, y el 5% ya está incluido en el costo.
- De 60 días a 89 días, será responsable de una entidad encargada de cobrar la cartera vencida, cuyo costo corre a cargo del cliente, incluyendo un 5% de cuota.

Asimismo, el cobro pre judicial cuenta con los siguientes mecanismos de cobro mucho más eficaces que las anteriores:

- Mensajes: Los clientes podrán recibir mensajes sobre el cobro de tasas o atrasos, señalando el número de días de retraso y el importe abonado. El mensaje puede ser de texto, de voz o de correo electrónico.
- Llamadas telefónicas: Los clientes que haya vencido su cuota pueden

recibir llamadas de ayuda para realizar la gestión de cobranza y especificar una fecha en la que estandarizarán sus obligaciones. La llamada se realizará al teléfono fijo y móvil encomendado por el cliente, ya sea un teléfono personal o del trabajo.

- Comunicaciones escritas: Esto se hará a través de una comunicación escrita, invitándole a saldar las deudas vencidas. Según la dirección real, domicilio de residencia y de trabajo, la ubicación mencionada por el cliente en el archivo de la agencia cuando se emitió el préstamo.
- Visitas: Se desarrollarán en su domicilio o lugar de labores, y ni el deudor ni el copartícipe podrán contactar con ellos por teléfono o mensaje de texto.
- Contacto a referidos: Si el deudor no se encuentra en los datos de contacto proporcionados en la solicitud de préstamo, puede utilizar los números de teléfono del re comendador y otras personas físicas incluidas en la solicitud, así como el partícipe del préstamo, cuyo único propósito es encontrar al deudor.

#### Estrategia Judicial.

- El deudor que tenga morosidad de 90 a 120 días estará sujeto a la gestión judicial avanzada de cobranza de la entidad mediante procuradores.
- En esta fase, se aplican dos clases de cobranza a los gastos incluidos en los gastos del cliente con deudas.
- Según la ley se denominan honorarios legales, honorarios de abogados y honorarios judiciales.

Fernández (2019). Señala que los procedimientos de cobranzas permiten reducir considerablemente la probabilidad de que entren en incobrabilidad, y por lo tanto en morosidad, mediante la gestión de prevención y a partir de la determinación de deuda, hasta cancelarla, ofreciendo la posibilidad de aumentar la recuperación de deuda vencida en base a la comunicación

constate con el cliente, a fin de evitar a que entren a procesos administrativos, o judiciales.

En tal sentido, los procedimientos de cobranza estarán delimitados por los siguientes procesos de cobro:

- Recurrentes recordatorios a los clientes de los vencimientos de sus deudas y de las obligaciones pendientes de pago, observando rigurosamente la normatividad vigente al respecto.
- Actualización de la información de las deudas por vencer, de las deudas vencidas, así como de la carga financiera generada, que contemple asimismo las multas, moras e intereses por los retrasos en los pagos.
- Establecer con total claridad si la deuda que se pretende cobrar no presenta disconformidad por parte de los clientes, caso contrario se continuará con la gestión de la cobranza, y de la recuperación de las obligaciones pendientes.

Honninger (2020). Señala que es importante conocer en detalle los tipos de procedimientos de cobranzas de deudas que presentan los clientes:

- Deuda por vencer: es aquella mora activa generada una vez de recibir un bien o servicio y alcanza el plazo definitivo para cancelar.
- Deuda morosa: es aquella que ya caducó en la fecha pactada, y comienza su control después de transcurrir la fecha pactada para pagar el bien o el servicio adquirido.

Las etapas de cobro pueden iniciar previamente al cerrarse el periodo de cancelación y seguir después de vencer el plazo de pago y para lograr que se recuperen las deudas, la empresa tiene tres posibilidades para cobrar: a través de la Cobranza Preventiva, Cobranza Extrajudicial, y Cobranza Judicial.

## Cobranza Extrajudicial

Una vez iniciada la Cobranza Preventiva empieza la cobranza extrajudicial que es aquel conjunto de técnicas que posee una entidad para el recupero de su deuda sin iniciar una demanda.

En cualquier estos tres escenarios, la finalidad es dar información al cliente moroso y persuadirlo a que pague su deuda, pero la cobranza no debe afectar la vida del deudor ni la de su familia.

## Cobranza Judicial

Es aquella demanda realizada por la entidad al presenciar que los deudores no están cumpliendo con el contrato pactado y que ha transcurrido un periodo de vencimiento razonable para su cumplimiento, y por consiguiente acudirá a los juzgados para apertura un juicio hacia los clientes morosos. Entonces procede lo más difícil: los efectos del no pago. Si no se cancela lo que se debe a la empresa, podría suceder lo siguiente:

- Notificación de la demanda.
- Embargo de los bienes.
- Retiro y remate de los bienes.
- La deuda irá a las centrales de riesgos.

### 1.3.2. Morosidad

#### 1.3.2.1. Definición

Periche, et al. (2020), señala que es la falta de acatamiento de los compromisos de pago. En la situación de los préstamos asignados por entidades, regularmente se representa como cociente entre el valor de créditos atrasados y totalidad de créditos asignados.

De esta forma, la tasa de mora se representa:

$$\text{Tasa de morosidad} = \text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos.}$$

Se clasifican cinco clases de casos en los riesgos:

- Riesgo normal: actividades con evidencia objetiva que sea altamente probable el recupero de deudas.
- Riesgo en vigilancia especial: actividades de crédito con debilidades por retrasos poco preocupantes.
- Riesgo dudoso: actividades que sobrepasen los noventa días de atraso en la cancelación con relación a la fecha de vencimiento.
- Riesgo dudoso: operaciones con señales razonables sobre su recuperación acorde a lo pactado.
- Riesgo con castigo: actividades cuyo recobro se torne muy complicado por lo que se proviene a su castigo.

Cabe destacar que la morosidad tiene una marcada incidencia en los resultados de la empresa, en razón a que las grandes provisiones por deudas que se deben tomar para amortizar los impagos que provengan a futuro.

Asimismo, el ingreso de créditos en caso de mora genera el freno de devengo de tasas de interés en la cuenta de resultados.

Martinot (2018), señala que la morosidad es la acción del deudor (persona física o jurídica) que no paga cuando vencen sus obligaciones. En este escenario, el deudor se denomina moroso. En caso de mora, ambas partes deberán disponer de documentos vinculantes legalmente reconocidos (facturas, cheques, contratos generales, etc.), que estipulen las condiciones y vencimientos de las obligaciones.

Por consiguiente, cualquier impago no puede considerarse atraso. Si el documento no existe, la deuda tampoco de forma legal, por lo que es imposible entablar una demanda contra el deudor, se vuelve complicado realizar el pago de la deuda.

La razón de que el deudor esté en mora no significa que no vaya a pagar, sino que no ha pagado en los términos establecidos. Se presentan distintas formas de avalar el cobro de deudas:

Son distintas las formas de resguardar el recupero de deuda:

- Factoring: operaciones de financiamiento utilizadas para obtener liquidez instantánea mediante el adelanto de cobros.
- Aval: Un contrato que garantiza la cancelación de deudas en circunstancias de que el deudor no sea responsable.
- Seguro de crédito: Herramientas que utilizan las entidades para resguardarse del riesgo de impago en actividades nacionales e internacionales.

Pedrosa (2020), significa que cuando una persona o empresa no cumple con sus obligaciones en el momento de su vencimiento, es el moroso y requiere los documentos del contrato (facturas, cheques y cualquier documento generalmente cobrado), que reflejen el pago y la recepción de ambas partes.

Por lo tanto, no se puede afirmar que cualquier persona que incumpla con sus obligaciones esté en mora, porque puede tener otra situación crediticia.

Según Sevilla (2021) en el artículo "En mora", se refiere al incumplimiento (natural o legal) del deudor en el pago de la deuda. En términos generales, una vez que una persona u organización no cumpla con sus obligaciones cuando expire, obtendrá las condiciones del moroso.

Señala, asimismo, que la mora es un índice de riesgo relevante para la entidad financiera en vista de que podría significar una situación preocupante porque este sector es el que se ve más afectado



### 1.3.2.2. Cálculo de la morosidad

Pedrosa (2020), señala que la mora es calculada en base a una tasa a fin de identificar la calidad y escenario financiero de una empresa, pero que también puede ser el estado, la banca, entidades en general o las personas.

Esta tasa es calculada realizando la división del monto de créditos atrasados, en otras palabras, que ya han excedido el periodo de vencimiento, entre el monto total de crédito que mantenga una entidad. En esta situación es necesario diferenciar entre lo que significa una mora y el fallo que se presenta al no pagar la deuda:

$$\frac{\text{Cuantía de créditos morosos}}{\text{Cuantía total de crédito}}$$

Por otro lado, señala que:

- Aunque estar en mora solo representa demora en asumir obligaciones, es crédito con valor de depreciación.
- Por tanto, en este último caso, es imposible asumir la deuda por concurso o negligencia. Los atrasos miden el nivel de retraso en los compromisos, siendo así la tasa de interés tanto en el sector financiero como en las transacciones comerciales.
- Por este motivo, ya sea a nivel general o en un campo específico, es importante conocer el índice final de deuda por liquidar, para cubrir los riesgos que puedan ocasionar algunos agentes.
- Para preservar el mercado y las transacciones de los incumplimientos, existe un registro público que incluye a las personas con estatus formal de incumplimiento.
- Esto, para negarles financiamiento y transacciones, para no extender el default.

Martinot (2018), menciona un ejemplo: si la totalidad de créditos al cliente es de S/ 50.000.00 y se tiene a clientes que llevan 95 días sin cancelar S/ 1.200.00 de una factura y otro con el importe de S/ 3.000.00 de la cual se piensa que no van a cancelar el 30% de la misma, será esta la ratio de morosidad:

$$\text{Ratio de morosidad} = [(1.200) + (0.3 \times 3.000)]/50.000 = 0.042 = 4.2\%$$

### 1.3.2.3. Tipos de morosidad

Según Panéz y Chacalizaza (2017), señalan que existen cinco tipos de índice de morosidad los cuales se mencionan a continuación:

- Morosos fortuitos. personas que están dispuestas a saldar sus deudas, pero a la vez no tienen la solvencia necesaria para asumir sus obligaciones. Si la entidad proporciona a los deudores pagos a plazos, estos deudores pueden cumplir con la normativa de plazos y darles más tiempo para reducir los pagos a plazos.
- Morosos intencionales. Personas que poseen ingresos suficientes para atender a sus exigencias bancarias, pero no tienen atrevimiento de pago por que desean desatenderse de sus compromisos.
- Morosos negligentes. Son los que no planean ni saben siquiera cuánto es su saldo pendiente. Usan capital de trabajo para otros proyectos en lugar de pagar deudas.
- Morosos fortuitos. Estas personas realizan pagos voluntariamente por error en instituciones financieras debido a errores o accidentes, mientras esperan encontrar una solución. Por lo tanto, una vez que se resuelva el problema, la mayoría de estos clientes eventualmente pagarán.
- Morosos despreocupados. A estas personas les da lo mismo si hay una deuda pendiente o un saldo diferido en una entidad; por lo tanto, los recordatorios de

pago deben enviarse unos días antes del periodo de vencimiento de las deudas.

Martinot (2018), menciona que, por lo general, el valor predeterminado se calcula por razón o razón. Entre otras cosas, el índice de morosidad ayuda a comprender la salud de la empresa o entidad. Esto se calcula dividiendo el valor del préstamo sospechoso por el valor de la cartera de préstamos total.

Afirma que los créditos inciertos son los que tienen de 90 días de atraso o que es considerado improbable de pagarse.

#### **1.3.2.4. Causas de la morosidad**

Vidal (2017), señala que estas son las razones básicas por las cuales se generan los impagados. Una prevalece sobre las demás: la intencionalidad del deudor de no querer pagar. Es una expresión típica de aquellos clientes que acuden para recuperar el dinero de las facturas impagadas “no me pagan porque no quieren”.

Esta afirmación no anda muy lejos de ser verdad en la mayoría de los casos. Y es que, la principal causante de los deudores es precisamente esta, la casualidad del deudor de no querer pagar sus facturas. Así lo confirma un reciente informe, que además pone el ojo en otro asunto de vital importancia, al final éste termina pagando en la mayoría de los casos con posterioridad a la fecha vencida.

Son muchos los morosos que actúan con premeditación ya que el 33% de ellos son morosos intencionales. Un grupo de morosos que, en algunos países, sobre todo del sur de Europa pueden llegar a ser hasta el 50%.

Se señalan además otras siete determinantes causas del incumplimiento por deudores y que en ciertas ocasiones la “víctima” puede estar atento frente a un determinado hecho que puede adivinar que esté delante de un posible moroso y que para recobrar el dinero se tiene que elegir por el servicio de una entidad de cobranza de deudas:

- Sin sistema de cobranza de facturas: Puede ser que, en el torbellino del trabajo diario, no te hayas dado cuenta de las deudas pendientes que tenía la empresa, y te diste cuenta de que ya era demasiado tarde. La mejor práctica es anticipar y reaccionar ante los retrasos y los incumplimientos de los clientes.
- Parte emocional: Otro motivo principal del incumplimiento de contrato va más allá de la cortesía. Es evidente que se haya comportado precipitadamente frente al deudor y lo haya culpado en voz alta. Pero desde el punto de vista práctico del efecto de recuperación, el comportamiento descortés generalmente no da buenos resultados.
- Falta de personal experto: Otro motivo es la falta de personal idóneo para estos procesos, estas actividades en última instancia son encomendadas a personal inadecuado para el trabajo, y falta de experiencia en la recuperación de créditos
- Falta de programas informáticos: La falta de herramientas informáticas en el proceso de cobranza es un obstáculo para el fin último de cada entidad, que es cobrar lo impago y adecuarlo a los requerimientos y antecedentes de la operación de cobranza de toda entidad.
- Tiempo transcurrido: señala que cuanto más rápido transcurre el tiempo, menos posibilidades existe de recuperar el pago. Es evidente que, la institución puede olvidarse de la deuda y no hacer un rastreo, que es lo que quiere todo cliente moroso. Por eso debe haber profesionales en esta gestión, para que no domine la indiferencia de ambas partes.

### 1.3.2.5. Clasificación de los deudores.

Banco de Crédito del Perú (2017). Esta clasificación involucra cinco categorías:

- Normal (0), cuando su elegibilidad se retrasa de 0 a 8 días al asignar la cuota.
- CPP o Problemas potenciales (1), su pago se retrasa de 9 a 30 días.
- Atrasos (2) cuando se atrasa de 31 a 60 días en el pago.
- Dudoso (3) cuando se atrasa de 61 a 120 días en el pago.
- Pérdida (4) cuando se atrasa de 121 a más en sus pagos.

Índice de Morosidad

Saldo de la cartera vencida / saldo de la cartera de crédito total
--

### 1.3.2.6. Dimensiones de la Morosidad

#### Rotación de cartera

Está representado por los siguientes ratios de medición.

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

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

### 1.3.2.7. Listas de morosos

Martinot (2018). Señala que mantenerse en una lista de moroso es muy práctico, ya que solo con no dar cumplimiento a la obligación de pago será informado. No obstante, salir de esta es muy complejo. Son empleadas por entidades bancarias y organizaciones de todo sector para entablar una relación comercial, otorgar un crédito, entre otros. En otras palabras, entrar en esta lista con el pase del tiempo conllevará a diferentes inconvenientes.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿En qué medida las estrategias financieras reducirán la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., oficina de Bambamarca 2021?

#### **1.5. Justificación**

##### **1.5.1. Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación se justifica porque ha permitido establecer un conjunto de análisis de las estrategias financieras que deberá llevar a cabo la entidad, las cuales ayudarán a reducir el índice de morosidad en la entidad financiera, proporcionando información necesaria para quienes dirigen sus actividades operacionales.

Cabe señalar que actualmente la mayoría de las instituciones financieras obtienen recursos públicos como depósitos y luego otorgan varios tipos de préstamos. Al realizar estos préstamos, los clientes deben mantener sus cuotas canceladas a tiempo para evitar daños a la cartera de inversiones. Dado que el incumplimiento en los pagos afecta directamente las utilidades, los ejecutivos deben proponer diversas acciones o estrategias para reducir los indicadores de incumplimiento y morosidad.

##### **1.5.2. Justificación metodológica**

La investigación tiene justificación metodológica en razón de que cumple con las condiciones necesarias para implementarse de manera eficiente, y por las cuales se puede sostener que la financiera viene atravesando por serios problemas en sus niveles de cobranza.

El método que será aplicada en la investigación permitirá reducir el índice de morosidad, a través de estrategias financieras, cuyo fin es lograr concientizar al cliente a que cumplan con sus obligaciones en el pago de sus cuotas, en el tiempo programado por la entidad financiera.

### **1.5.3. Justificación practica**

La investigación tiene justificación práctica en razón de que ha permitido identificar las estrategias financieras para las cobranzas, comprobando las fuentes de las operaciones crediticias, siendo la razón principal por las que estas operaciones de crédito deberán ser debidamente monitoreadas.

De la misma manera la investigación propone establecer estrategias financieras para la reducción del índice de morosidad, lo cual es un problema continuo, para ello se tomarán las técnicas de recopilación de información más idóneas, que permitan identificar el total de clientes morosos y de aquellos potenciales.

### **1.5.4 Justificación Social**

La investigación tiene justificación social en razón de que otras empresas, investigadores, profesionales, docentes, alumnos y público en general, podrán tomar la investigación como fuente de consulta para otras investigaciones y de esta manera afianzar sus conocimientos referidos al tema de estudio.

De la misma manera, cuando se encuentre lista la propuesta logrará que muchos de los clientes morosos que forman parte de la comunidad, puedan regularizar sus deudas sin el menor temor de perder sus propiedades inmobiliarias, que pudieran haberse dado en garantía a la entidad financiera.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Las estrategias financieras reducirán la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., oficina Bambamarca 2021.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- Si se aplican estrategias financieras, ayudarán a reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., oficina Bambamarca 2021.
- Si se identifican de manera puntual a los clientes morosos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., en la oficina de Bambamarca, aumentarán

las posibilidades de recuperar dichas deudas.

- El diseño de estrategias financieras permitirá reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., oficina Bambamarca 2021.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar las estrategias financieras de cobranzas que se vienen aplicando en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
- Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
- Determinar las estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.



## **II. MATERIAL Y METODOS**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Se consideró una investigación descriptiva, propositiva y con un enfoque cuantitativo, siendo así que se describió las características particulares de los colaboradores de la entidad financiera y al mismo tiempo el nivel de morosidad de los clientes de dicha entidad.

Buján (2018), señala que la investigación descriptiva implica investigar un tema específico de forma amplia, no solo enfocándose en los datos que proporciona, sino también analizando en detalle la situación que rodea al evento. Una de sus principales rasgos es que el autor primero formula hipótesis sobre el evento, investiga y recopila información importante.

Por otra parte, la investigación es propositiva por que se desarrolla la propuesta basada en la aplicación de estrategias financieras que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., Bambamarca, para el periodo 2021.

Finalmente tiene enfoque cuantitativo, ya que se cuantificó los datos obtenidos; a través de los estadísticos, dando como evidencia la problemática que se viene suscitando en la entidad financiera.

Según Pita (2016), la investigación cuantitativa es aquella en donde se recopilan e interpreta información cuantitativa acerca de las variables, estudiando la analogía entre las variables cuantificadas. Trata de establecer asimismo la potencia de reciprocidad de las variables, conjuntamente con la difusión y objeto de los resultados alcanzados.

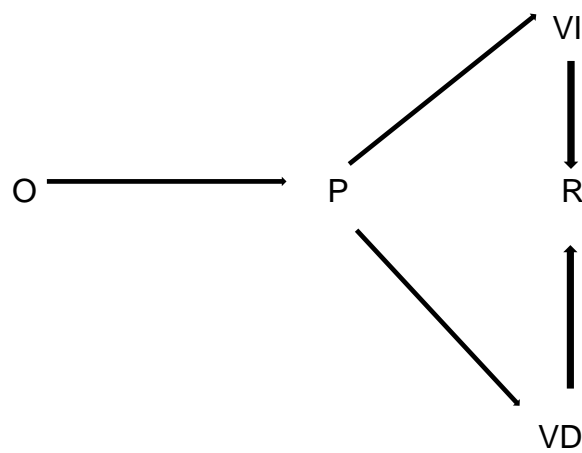
#### **2.1.2. Diseño de la Investigación**

La investigación cuenta con un diseño No experimental y de corte transversal, mismo que el estudio no tuvo ningún tipo de manipulación o distorsión de información, el cual las variables no sufrieron cambios, si no que el estudio se

estableció según los acontecimientos recopilados en el estudio. Asimismo, el estudio se desarrolló en un tiempo determinado por el investigador.

Montano (2017), señala que una investigación No experimental no manipula las variables de investigación. Para realizar un estudio, el autor observa el fenómeno a investigar en el medio natural y obtener de forma directa los datos para futuros análisis.

El diseño quedó representado de la siguiente manera:



Dónde:

O = La observación.

P = El problema.

VI = La Variable Independiente.

R = Los resultados.

VD = La Variable Dependiente.

## 2.2. Variables, Operacionalización

### 2.2.1. Variables

**Variable Independiente:** Estrategias financieras.

Según Fernández (2019) argumenta que son aquellas actividades que tratan las deudas en general, sin atraso o con atraso temprano, a través de un grupo de personal apto y adecuado perfil administrativo, financiero, que

desarrollan la gestión de cobros constantemente., menciona asimismo que las estrategias financieras de cobranzas buscan reducir a los mínimo, los índices de morosidad por un adecuado tratamiento de la deuda, de los clientes que por razones justificadas o no, caen en incobrabilidad.

**Variable Dependiente:** Morosidad.

López (2018), señala que la morosidad es la acción del deudor (persona física o jurídica) que no paga cuando vencen sus obligaciones. En este escenario, el deudor se denomina moroso. En caso de mora, ambas partes deberán disponer de documentos vinculantes legalmente reconocidos (facturas, cheques, contratos generales, etc.), que estipulen las condiciones y vencimientos de las obligaciones.

### **2.2.2. Operacionalización**

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables		Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica, instrumento de recolección
<b>INDEPENDIENTE</b>	Estrategia financiera	Codjia (2018), define las estrategias financieras como las prácticas adoptadas por la empresa, cuyo fin es lograr sus objetivos económicos. En el entorno empresarial, la alta dirección es un área que ayuda a las empresas a salir antes de las operaciones, especialmente en el establecimiento del marco operativo a corto plazo necesario para lograr resultados a largo plazo	Para recopilar la información se tomó en cuenta utilizar el instrumento del cuestionario con 10 ítems, perteneciente a la variable Estrategias financieras, asimismo se identifica a través del alfa de crombach.	Preventiva	Análisis de entrada	¿La Caja Los Andes efectúa un estudio seguro sobre la situación financiera de sus clientes?	<b>Técnica:</b>  Encuesta    <b>Instrumento:</b>  Cuestionario
					Plazo a cancelar.	¿El plazo otorgado para cancelar el crédito favorece al cumplimiento de su cuota?	
					Medios de comunicación	¿La entidad financiera hace uso de medios de comunicación para los recordatorios de pago de su cuota?	
				Prejudicial	Diagnóstico	¿Los asesores de la Caja se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad?	
					Seguimiento del caso	¿Los asesores de la Caja los Andes realizan un seguimiento eficiente favoreciendo el cumplimiento de los pagos de sus clientes?	
					Visita a domicilio	¿Ha recibido visitas constantes a su domicilio debido al incumplimiento de pagos?	
					Notificaciones de aviso	¿Los asesores de crédito realizan las cobranzas a los clientes con notificaciones de cartas o notas?	
				Judicial	Negociación	¿La Caja Los Andes realiza negociaciones con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas?	
					Cobranza judicial	¿La cobranza judicial es el medio más trascendental para la recuperación de créditos?	
					Área legal en cobranza formal	¿Considera apropiado el inicio de un proceso legal para la recuperación de créditos en mora?	

Variables		Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos	
DEPENDIENTE	Morosidad	López (2018), señala que la morosidad es la acción del deudor (persona física o jurídica) que no paga cuando vencen sus obligaciones. En este escenario, el deudor se denomina moroso. En caso de mora, ambas partes deberán disponer de documentos vinculantes legalmente reconocidos (facturas, cheques, contratos generales, etc.), que estipulen las condiciones y vencimientos de las obligaciones.	Para recopilar la información se tomó en cuenta utilizar el instrumento del cuestionario con 07 ítems, pertenecientes a la variable Morosidad, asimismo, se identifica a través del alfa de Crombach	Rotación de cartera	Cuentas por cobrar x 360	¿Los Créditos aprobados cuentan con algún tipo de garantía, tanto líquida, cómo de bienes mobiliarios e inmobiliarios?	<b>Técnica:</b>  Encuesta Análisis Documental	
						¿Los Créditos que viene otorgando la financiera se pueden otorgar si existe parentesco entre los clientes?		
					Ventas	¿Aprueban créditos con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera?		
				Rotación Anual	Plazo de 360 días	¿De manera recurrente aplican para la evaluación de su información financiera el Ratio de rotación de cartera?		<b>Instrumento:</b>  Cuestionario Guía de Análisis Documental
						¿De manera recurrente aplican para la evaluación de su información financiera el Ratio plazo promedio de cuentas por cobrar?		
					Cuentas por cobrar X 360	¿Las cuentas morosas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la empresa?		
¿Vienen realizando de manera permanente las provisiones de las cuentas que están entrando en morosidad, así como los correspondientes castigos contables en caso este mecanismo así se requiera?								

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población**

Arias (2016) es aquella que comprende una serie de fenómenos de manera definida, delimitada y accesible, que involucra una parte de la muestra, y cumple con un abanico de aspectos preestablecidos.

La población está conformada por el total de clientes morosos pertenecientes a la entidad financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

### **2.3.2. Muestra**

Hernández (2017), señala que la muestra es una parte de la población que reviste importancia mediante la cual se obtiene información que debe definirse y delimitarse de antemano, así mismo, es representativa de la población.

Para el desarrollo de la investigación se consideró aplicar la muestra por conveniencia propia al total de población, y que a su vez está conformada por los 36 clientes morosos de la entidad financiera.

### **2.3.3. Muestreo**

A fin de determinar el muestreo de estudio, se empleó la muestra por conveniencia propia, constituida por encuestas dirigidas a los 36 clientes morosos más significativos de la entidad financiera, no siendo necesario aplicar la fórmula que corresponde para estos casos.

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

### **2.4.1. Técnicas**

#### **Encuesta**

Westreicher (2017), es una técnica que sirve para obtener información cuantitativa y cualitativa de una población o de una muestra, también son

herramientas que ayudan a conocer en detalle las características de un grupo de personas, en la cual se debe realizar un conjunto de preguntas, las cuales tendrán relación con los objetivos de la investigación.

En nuestro caso lo más importante para la recopilación de información es necesario utilizar esta técnica de recolección de datos que dará lugar a generar contacto con los actores involucrados por medio de las preguntas en los cuestionarios previamente establecidos.

### **Análisis Documental**

De acuerdo a Corral (2015), es una técnica que ayuda a identificar un conjunto de documentos dentro de una recolección de datos, también permite realizar búsquedas retrospectivas de información anterior a los hechos, es decir, que se encuentra relacionado con la recuperación de información a ser utilizada bajo dos perspectivas: el análisis interno y el análisis externo.

El estudio determinó utilizar la técnica del análisis documental debido a que se pudo extraer información de fuentes escritas, y documentación relacionada al índice de morosidad en la entidad financiera, Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., oficina Bambamarca.

### **2.4.2. Instrumentos**

#### **Cuestionario de encuesta**

De acuerdo a Maldonado (2015, p. 184), menciona que es el grupo de interrogantes definidas con relación al objeto planteado en la investigación. Su desarrollo logra seleccionar al encuestado una opción como respuesta. El cuestionario como instrumento se compone de una serie de ítems diseñados en base a las variables de estudio, estos datos recopilados tienen un aporte valioso en el cumplimiento de los objetivos.

Previa a su aplicación se procedió a su validación a través del juicio de tres expertos en el tema investigado.

## **Guía de análisis documental**

Corral (2015), la guía de análisis documental permite desarrollar una serie de aptitudes para poder analizar las estrategias financieras de cobranzas que se vienen aplicando en la entidad, y al mismo tiempo verificar los niveles de morosidad que se están suscitando, y en base a ello, aplicar la propuesta.

### **2.4.3. Validez**

Ventura (2017), se refiere al grado de credibilidad en que la evidencia y la teoría apoyan la interpretación de los resultados de la investigación, siendo importante destacar que se cuentan con cinco parámetros de validez basados en: 1. Contenido, 2. Estructura interna, 3. Relación con otras variables, 4. Consecuencias del instrumento y 5. Procesos de respuesta.

A fin de validar el cuestionario se presentó junto con una lista de preguntas con su determinada puntuación a tres expertos, concluyendo que estas tienen validez. Cabe señalar que la validez y la confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Este procedimiento implicó las fases que se tuvieron que aplicar para llevar a cabo la recolección de datos e informaciones por parte de los participantes del estudio. Con relación a las encuestas, éstas se hicieron de manera directa a través del trabajo de campo, y que sirvieron de base para evaluar en detalle si amerita aplicar la propuesta.

En tanto que para el análisis documental se requirió información por parte de los directivos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., oficina Bambamarca. La información estuvo constituida por reportes y fichas resumen conteniendo datos necesarios para su posterior procesamiento. Luego de aplicar el cuestionario y recopilar la información, se procedió a procesar la data, a través del software SPSS versión 25, posteriormente se tabularon las tablas y gráficos, para luego ser interpretados, asimismo se pudo encontrar la fiabilidad de la información en base al Alfa de Cronbach.



## 2.6. Criterios éticos

Viorato y Reyes (2019), mencionan los siguientes aspectos éticos:

**Validez científica.** Permite evaluar el rigor y la calidad de la investigación a través de la credibilidad, auditabilidad, confirmabilidad y transferibilidad, los mismos que dependerán de la capacidad de reflexión, integridad y pensamiento crítico del investigador.

**Confianza.** Que se establece entre la persona a investigar y el investigador, quien en todo momento debe preservar su integridad profesional, fijando límites que no lo hagan ver como pseudo investigador, es decir, no deberá emitir juicios de valor peyorativos o que desprestigien al sujeto investigado.

**Consentimiento informado.** Es importante hacerle saber al investigado el objetivo de la investigación y sus implicancias, con la finalidad de que decida libremente si desea participar en ella. Sin embargo, pudieran surgir nuevos elementos que deberán ser informados necesariamente al sujeto de estudio.

**Revocamiento del consentimiento informado.** Es importante hacerle saber al investigado que, si en alguna oportunidad no estuviera de acuerdo con los términos o los resultados de la investigación, estará en todo el derecho de pedir se revoquen sus aportes y declaraciones.

**Confidencialidad de los datos.** Es importante hacerle saber al investigado que la información que proporcionará tendrá todas las garantías y seguridades que será respetada y no se divulgará bajo ninguna circunstancia, más aún, se le hará conocer que, en caso suceda lo contrario podrá hacer las reclamaciones que estime pertinente, así como las reparaciones necesarias.

## 2.7. Criterios de Rigor científico

Vasconcelos (2021). Mencionan los siguientes Criterios de Rigor científico:

**Integridad.** Se deben preservar tres responsabilidades principales: los datos originales en los que se basa la investigación, verificar que las cifras y

conclusiones reflejen con precisión los datos recopilados, y minimizar los obstáculos para compartir materiales y datos.

**Precisión y cuidado.** Se encuentran referidos con el diseño de la investigación, que otros expertos los llaman “exacto y cuidadoso”, que es una perspectiva predominante en las ciencias y que conlleva la idea de rigor al trabajo expresando en sentido amplio, una información confiable.

**Reconocimiento de errores.** Se deben comprobar en primer lugar las fuentes del error, conjuntamente con las precauciones para evitarlos, especialmente al momento de proporcionar los datos, los mismos que deben guardar la honestidad intelectual, postura ética y buenas prácticas.

**Control de sesgos.** Es importante que en la investigación se observen de manera rigurosa y estricta, el control de sesgos en las distintas etapas del estudio, incluido el informe final, ya que es importante que se mantenga una completa armonización con la perspectiva de los resultados.

**Aplicación estricta del método científico.** Es uno de los más importantes criterios de Rigor científico que permite asegurar que el diseño de la investigación, así como el análisis, la interpretación y el informe de los resultados sean sólidos y totalmente imparciales.

**Maximizar la precisión y la ética de la investigación.** Demostrar que las afirmaciones hechas a partir del análisis están garantizadas y producen hallazgos con integridad metodológica, así como presentar los resultados de una manera coherente que explique contradicciones o evidencias.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

En el presente capítulo se detallan los resultados recopilados mediante la encuesta aplicada a 36 clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca que se encuentran en la condición de morosos. Se presentan los siguientes resultados en función con cada uno de los objetivos específicos de la investigación.

**A). Objetivo Específico 1.** Evaluar las estrategias financieras de cobranzas que se vienen aplicando en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.

Para la interpretación del primer objetivo específico, se tomó como referencia las dimensiones mostradas en la tabla de operacionalización de la variable independiente.

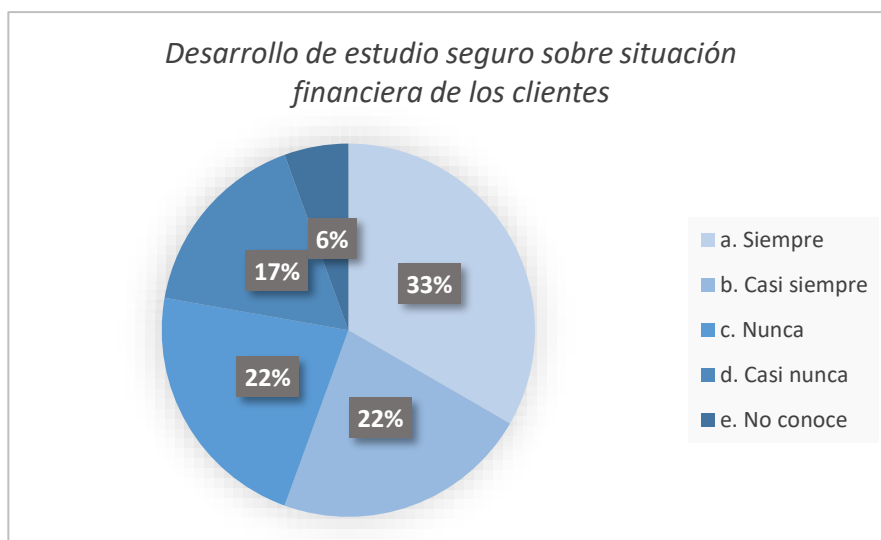
Asimismo se consideró aplicar la técnica de la encuesta dirigida a 36 clientes de la Caja, obteniendo los siguientes resultados que son consecuencia de las 10 preguntas realizadas sobre la base de la:

- Variable independiente: Estrategias financieras (10 preguntas).

Las mismas que fueron debidamente elaboradas y articuladas para un mejor análisis y evaluación de la pertinencia de llevar a cabo la propuesta.

Tabla 2. ¿Cómo cliente considera que la Caja efectúa un estudio seguro sobre su situación financiera?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	12	33%
b. Casi siempre	8	22%
c. Nunca	8	22%
d. Casi nunca	6	17%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



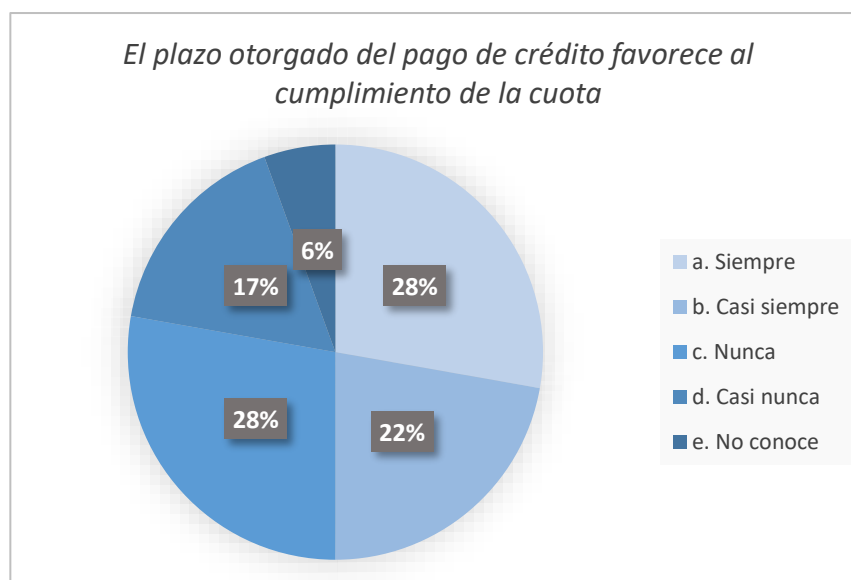
**Figura 1.** Desarrollo de estudio seguro sobre situación financiera de los clientes. (Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 2**, **Figura N° 1**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 33% afirma que siempre la Caja Los Andes efectúa un estudio seguro sobre la situación financiera de sus clientes, el 22% afirma que casi siempre se realiza y a su vez el 22% señala que nunca, así mismo el 17% expresa que casi nunca se efectúa y por último el 6% no conoce. Por lo que se llega a inferir que la mayoría de encuestados asegura que la entidad aplica un estudio seguro de su situación financiera para conocer su solvencia, y si tienen las condiciones para cumplir con los créditos que la entidad establezca.

Tabla 3. ¿El plazo otorgado por la financiera para cancelar los créditos favorece el cumplimiento del pago de sus cuotas o de sus deudas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	10	28%
b. Casi siempre	8	22%
c. Nunca	10	28%
d. Casi nunca	6	17%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



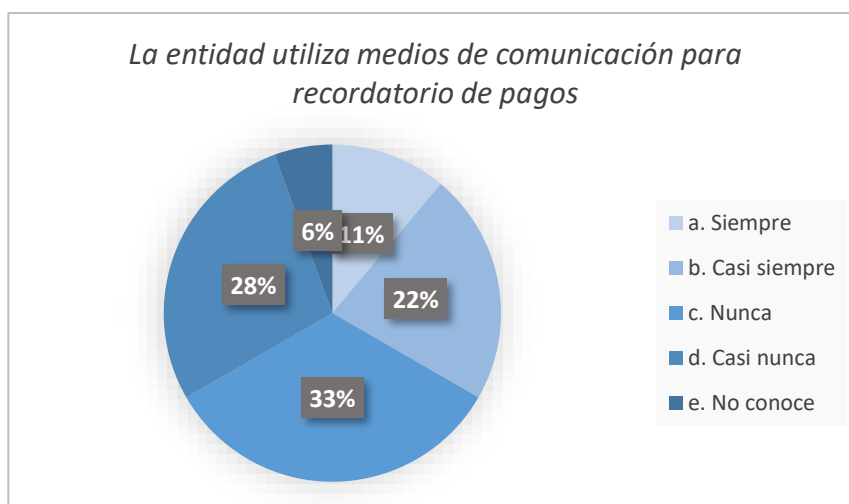
**Figura 2.** El plazo otorgado del pago de crédito favorece al cumplimiento de la cuota. (Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 3**, **Figura N° 2**. Se observa que, del total de 36 encuestados, ante la pregunta de si el plazo otorgado por la financiera para cancelar los créditos favorece el cumplimiento del pago de las cuotas, el 28% precisa que siempre, el 22% indica que casi siempre, el 28% señala que nunca, así mismo el 17% precisa casi nunca y por último el 6% no conoce. Por lo que se puede resumir que la mitad de encuestados asegura que la entidad si favorece el cumplimiento del pago de las cuotas, en tanto que la otra mitad señala lo contrario.

Tabla 4. ¿La entidad financiera hace uso de medios de comunicación tecnológicos para los recordatorios del pago de sus cuotas o de sus deudas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	4	11%
b. Casi siempre	8	22%
c. Nunca	12	33%
d. Casi nunca	10	28%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



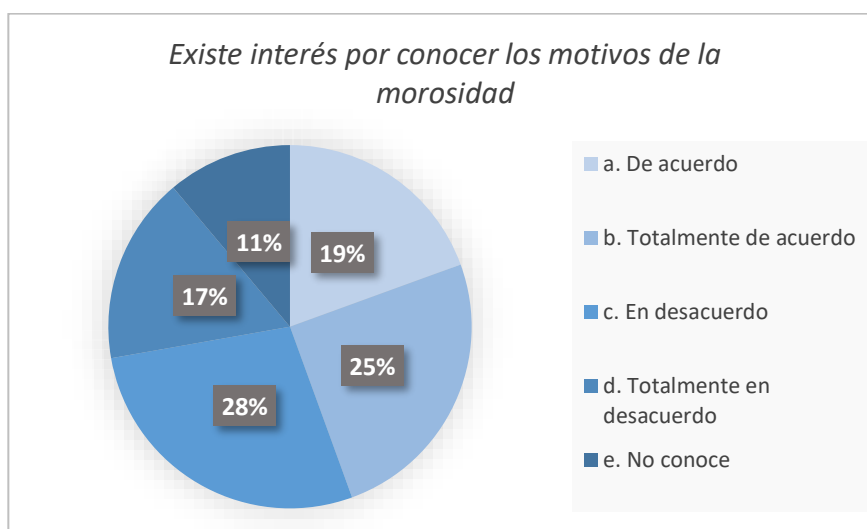
**Figura 3.** La entidad utiliza medios de comunicación para recordatorio de pagos. (Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 4**, **Figura N° 3**. Se observa que, del total de 36 encuestados, ante la pregunta si la entidad hace uso de medios de comunicación tecnológicos para los recordatorios del pago de sus cuotas o de sus deudas, el 33% afirma que nunca, el 28% indica que casi nunca utilizan, el 22% señala casi siempre, así mismo el 11% asegura que siempre, y por último el 6% no conoce del tema. Por lo que se puede resumir que la mayoría de encuestados asegura que la entidad no hace uso de medios de comunicación tecnológicos para los recordatorios del pago de sus cuotas o de sus deudas.

Tabla 5. ¿Considera que los asesores y sectoristas de la Caja no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad por parte de sus clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. De acuerdo	7	19%
b. Totalmente de acuerdo	9	25%
c. En desacuerdo	10	28%
d. Totalmente en desacuerdo	6	17%
e. No conoce	4	11%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



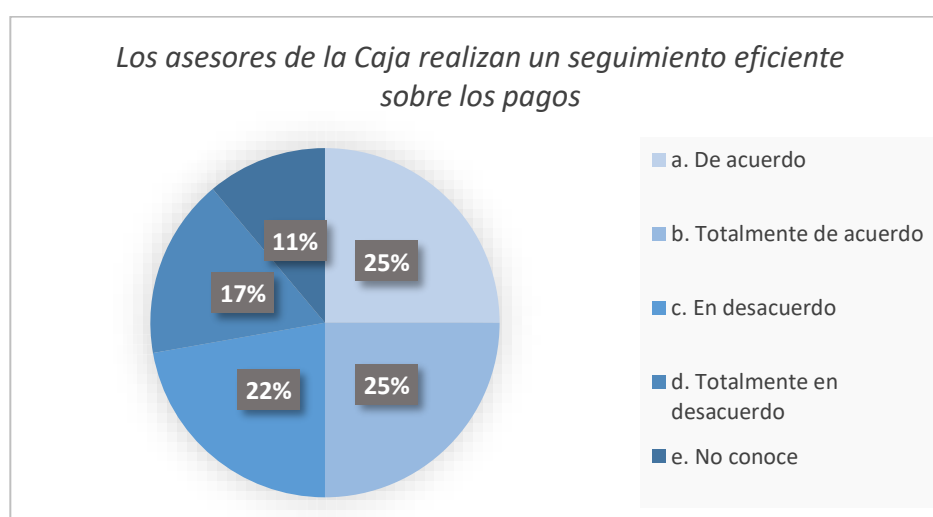
**Figura 4.** Existe interés por conocer los motivos de la morosidad. (Fuente: Elaboración propia)

### Análisis e Interpretación de datos:

De la **Tabla N° 5**, **Figura N° 4**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 28% está en desacuerdo en que los asesores de la Caja no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad, el 25% se encuentra totalmente de acuerdo, el 19% está de acuerdo, así mismo el 17% se encuentra totalmente en desacuerdo y por último el 11% no conoce el tema. Por lo que se puede afirmar que la mayoría de encuestados asegura que los asesores de la Caja no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad.

Tabla 6. ¿Considera que los asesores de la Caja no realizan un seguimiento eficiente y permanente para favorecer el cumplimiento de los pagos de sus clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. De acuerdo	9	25%
b. Totalmente de acuerdo	9	25%
c. En desacuerdo	8	22%
d. Totalmente en desacuerdo	6	17%
e. No conoce	4	11%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



**Figura 5.** Los asesores no realizan un seguimiento eficiente sobre los pagos.  
(Fuente: Elaboración propia)

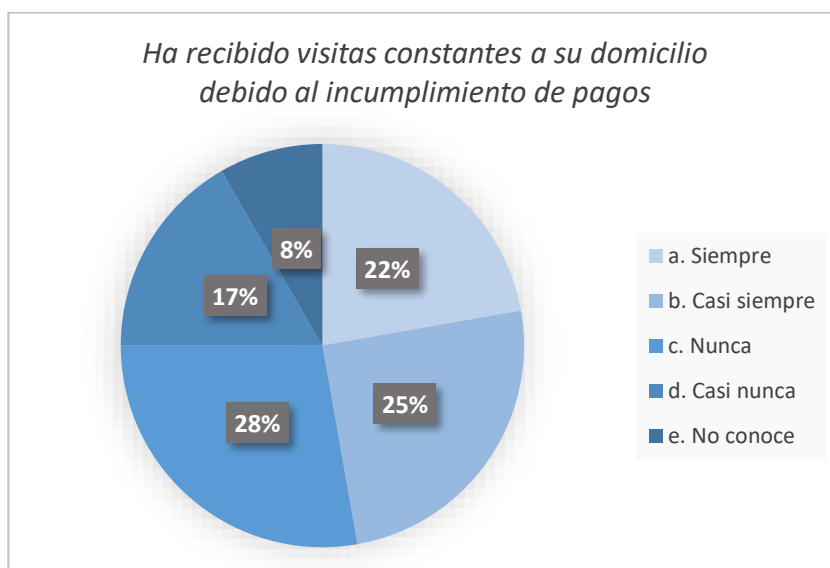
### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 6**, **Figura N° 5**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 25% no está de acuerdo en que los asesores de la Caja los Andes realizan un seguimiento eficiente favoreciendo el cumplimiento de los pagos de sus clientes, así mismo un 25% se encuentra totalmente de acuerdo, el 22% está en desacuerdo, el 17% se encuentra totalmente en desacuerdo y por último el 11% no conoce el tema. Por lo que se puede afirmar que la mayoría de encuestados asegura que los asesores de la Caja no realizan un seguimiento eficiente y permanente para favorecer el cumplimiento de los pagos de sus clientes.



Tabla 7. ¿Ha recibido visitas constantes a su domicilio por parte del personal de la Caja debido al incumplimiento de pagos de sus cuotas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	8	22%
b. Casi siempre	9	25%
c. Nunca	10	28%
d. Casi nunca	6	17%
e. No conoce	3	8%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



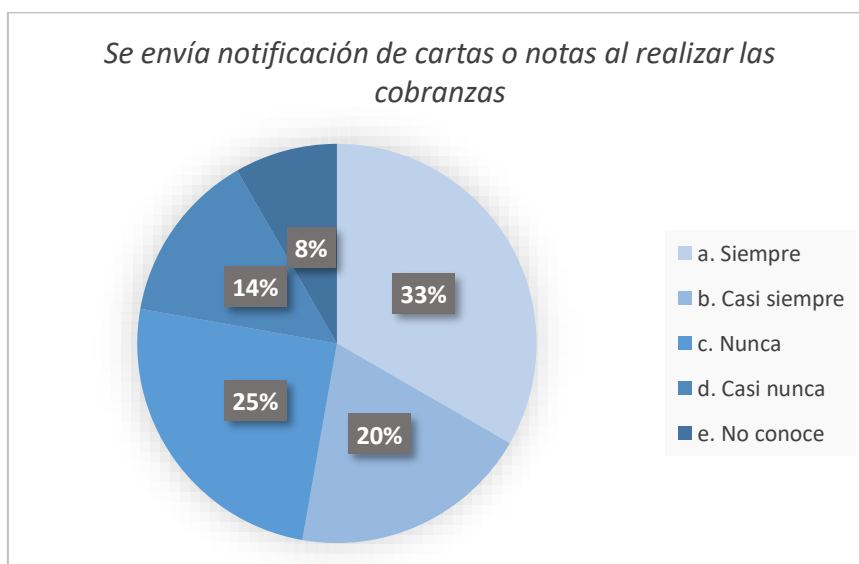
**Figura 6.** Ha recibido visitas a su domicilio debido al incumplimiento de pagos. (Fuente: Elaboración propia)

### Análisis e Interpretación de datos:

De la **Tabla N° 7**, **Figura N° 6**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 28% señala que nunca ha recibido visitas constantes a su domicilio por parte del personal de la Caja debido al incumplimiento de pagos, el 25% precisa que casi siempre ha recibido visitas, el 22% asegura que siempre, el 17% manifiesta que casi nunca y por último el 8% no conoce del tema. Por lo que se puede afirmar que la mayoría de encuestados asegura que ha recibido visitas constantes a su domicilio por parte del personal de la Caja debido al incumplimiento del pago de sus cuotas y deudas.

Tabla 8. ¿Los asesores de crédito de la Caja realizan las cobranzas a los clientes mediante notificaciones por cartas u otros medios?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	12	33%
b. Casi siempre	7	19%
c. Nunca	9	25%
d. Casi nunca	5	14%
e. No conoce	3	8%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



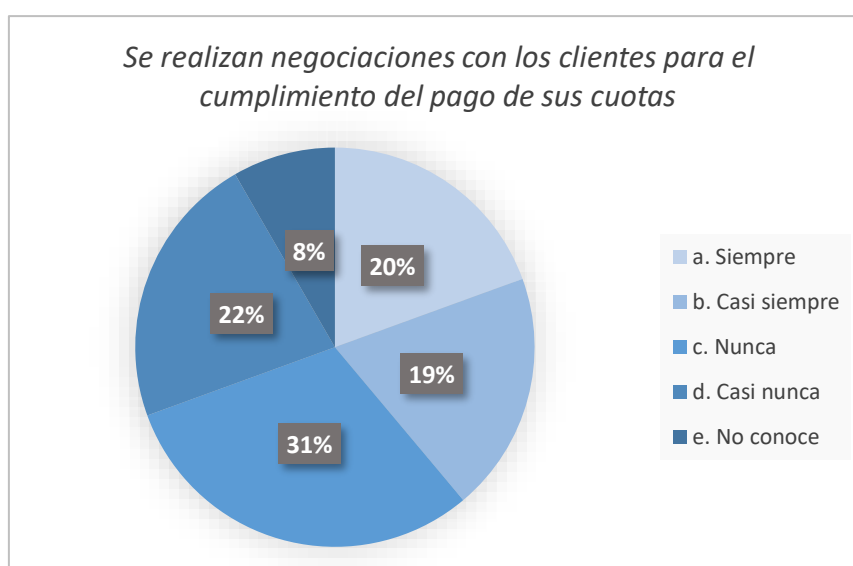
**Figura 7.** Se envía notificación de cartas o notas al realizar las cobranzas.  
(Fuente: Elaboración propia)

### Análisis e Interpretación de datos:

De la **Tabla N° 8**, **Figura N° 7**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 33% señala que siempre los asesores de crédito realizan las cobranzas a los clientes con notificaciones de cartas u otros medios, el 25% precisa que nunca se les emite notificaciones para realizar las cobranzas, el 19% asegura que casi siempre, el 14% manifiesta que casi nunca y por último el 8% no conoce del tema. Por lo que se puede asegurar que la mayoría de encuestados asegura que siempre y casi siempre se les notifica mediante cartas u otros medios.

Tabla 9. ¿Los representantes de Caja realizan negociaciones anticipadas con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	7	19%
b. Casi siempre	7	19%
c. Nunca	11	31%
d. Casi nunca	8	22%
e. No conoce	3	8%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



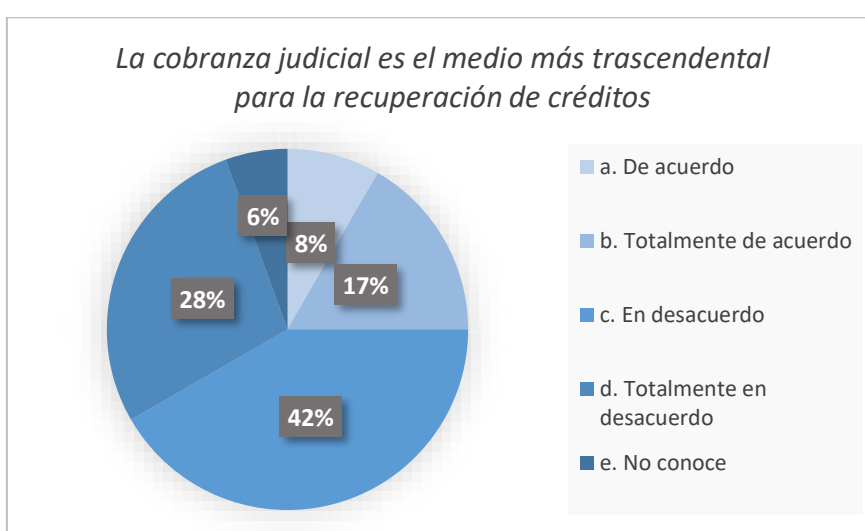
**Figura 8.** Se realizan negociaciones para el cumplimiento de pago de cuotas.  
(Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 9**, **Figura N° 8**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 31% señala que nunca la Caja los Andes realiza negociaciones con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas, el 22% precisa que casi nunca se realizan, el 19% asegura que siempre y casi siempre se realizan, y finalmente el 8% no conoce el tema. Por lo que se puede señalar que la mayoría de encuestados asegura que nunca y casi nunca los representantes de Caja realizan negociaciones anticipadas con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas.

Tabla 10. ¿Considera que la cobranza judicial es el medio más trascendental para que la entidad financiera inicie la recuperación de los créditos vencidos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. De acuerdo	3	8%
b. Totalmente de acuerdo	6	17%
c. En desacuerdo	15	42%
d. Totalmente en desacuerdo	10	28%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



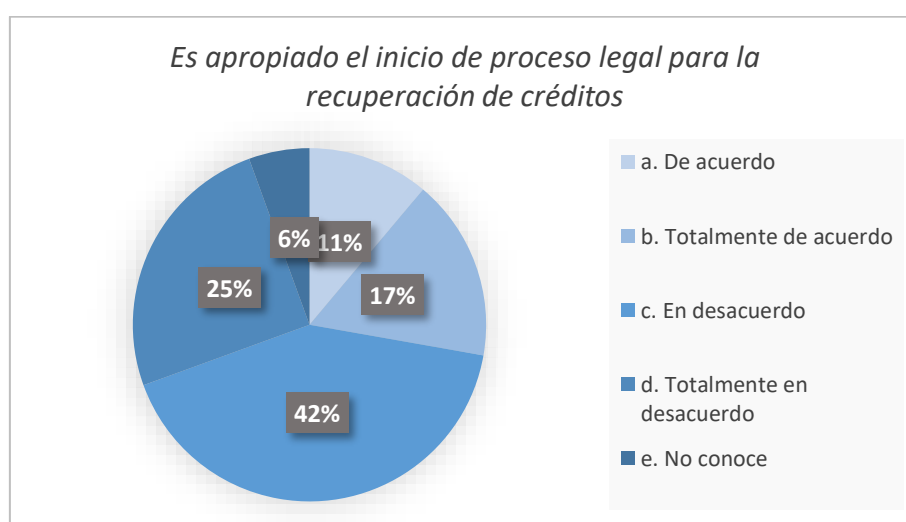
**Figura 9.** La cobranza judicial es el medio más trascendental. (Fuente: Elaboración propia)

### Análisis e Interpretación de datos:

De la **Tabla N° 10**, **Figura N° 9**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 42% está en desacuerdo en que la cobranza judicial es el medio más trascendental para la recuperación de créditos, el 28% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 17% está totalmente de acuerdo, así mismo, el 8% está de acuerdo con ese criterio, y finalmente el 6% no conoce el tema. Por lo que se puede señalar que la mayoría de encuestados asegura estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que la cobranza judicial es el medio más trascendental para que la entidad financiera inicie la recuperación de los créditos vencidos.

Tabla 11. ¿Considera apropiado el inicio de un proceso legal por parte de la entidad financiera para la recuperación de los créditos que se encuentran en la condición de morosos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. De acuerdo	4	11%
b. Totalmente de acuerdo	6	17%
c. En desacuerdo	15	42%
d. Totalmente en desacuerdo	9	25%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



**Figura 10.** Es apropiado el inicio de proceso legal para la recuperación de créditos.  
(Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 11, Figura N° 10.** Se observa que, del total de 36 encuestados, el 42% está en desacuerdo en el inicio de un proceso legal para la recuperación de créditos en mora, el 25% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 17% está totalmente de acuerdo, así mismo, el 11% está de acuerdo con ese criterio, y finalmente el 6% no conoce el tema. Por lo que se puede señalar que la mayoría de encuestados asegura estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo ante el inicio de un proceso legal por parte de la entidad financiera para la recuperación de los créditos que se encuentran en la condición de morosos

**B). Objetivo Especifico 2.** Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.

Para la interpretación del segundo objetivo específico, se tomó como referencia las dimensiones mostradas en la tabla de operacionalización de la variable dependiente.

Asimismo se consideró aplicar la técnica de la encuesta dirigida a 36 clientes de la Caja, obteniendo los siguientes resultados que son consecuencia de las 7 preguntas realizadas sobre la base de la:

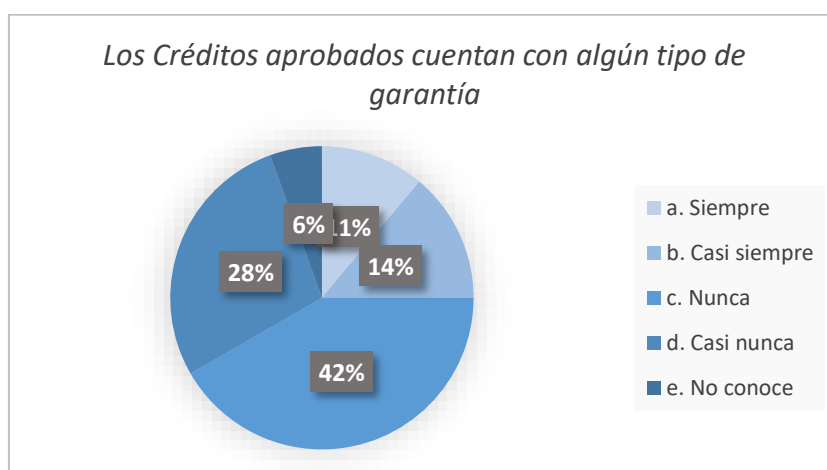
- Variable dependiente: Morosidad (7 preguntas).

Las mismas que fueron debidamente elaboradas y articuladas para un mejor análisis y evaluación de la pertinencia de llevar a cabo la propuesta.

De la misma manera se tomó como referencia para el análisis del presente objetivo específico la información proporcionada por los directivos de la Caja y que sirvió como referencia para realizar el correspondiente análisis documental en función a los reportes alcanzados.

Tabla 12. ¿Los Créditos aprobados y otorgados por la Caja cuentan con algún tipo de garantía, tanto liquida, cómo de bienes inmobiliarios que respalden la operación solicitada por los clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	4	11%
b. Casi siempre	5	14%
c. Nunca	15	42%
d. Casi nunca	10	28%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



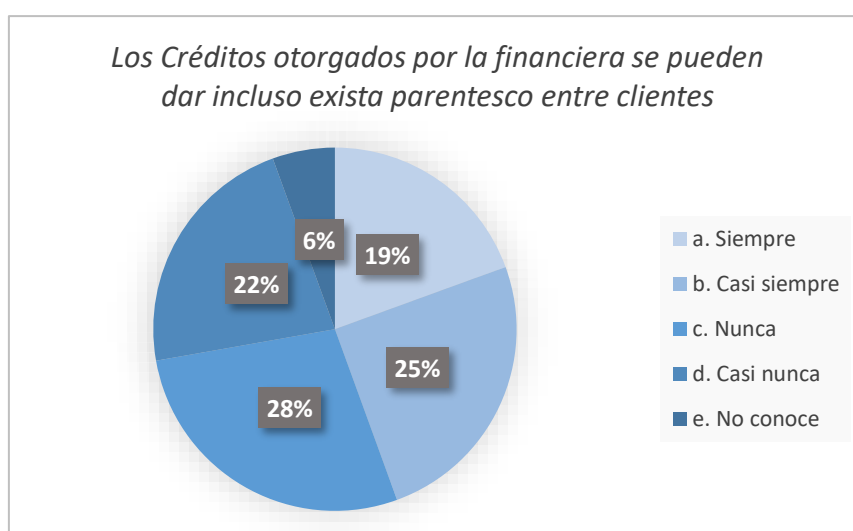
**Figura 11.** Los Créditos aprobados cuentan con algún tipo de garantía.  
(Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 12**, **Figura N° 11**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 42% precisa que nunca los Créditos aprobados cuentan con algún tipo de garantía, tanto liquida, cómo de bienes mobiliarios e inmobiliarios, el 28% indica que casi nunca se aplica, el 14% asegura que casi siempre cuentan con este tipo de garantía, así mismo, el 11% indica siempre, y finalmente el 6% no conoce. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados asegura que los créditos aprobados y otorgados por la Caja cuentan con algún tipo de garantía, tanto liquida, cómo de bienes inmobiliarios que respalden la operación.

Tabla 13. ¿La Caja viene aprobando créditos a pesar del grado de parentesco que exista entre los clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	7	19%
b. Casi siempre	9	25%
c. Nunca	10	28%
d. Casi nunca	8	22%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



**Figura 12.** Créditos a pesar del grado de parentesco entre clientes. (Fuente: Elaboración propia)

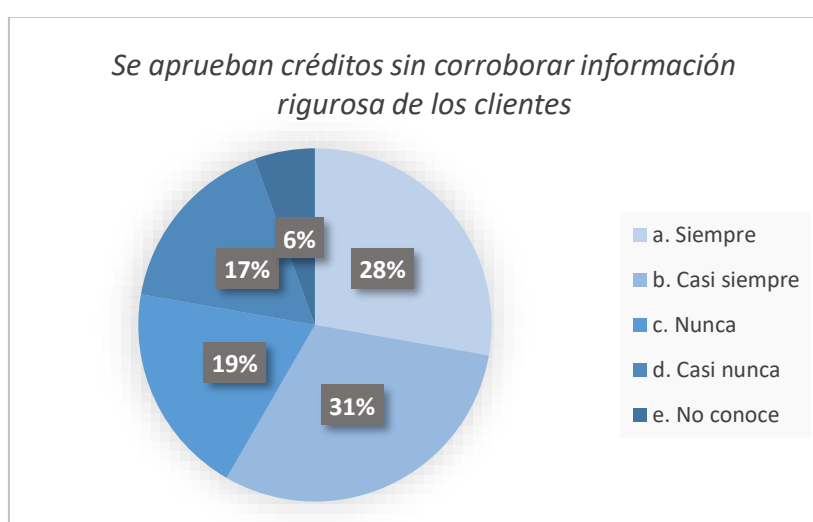
### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 13**, **Figura N° 12**. Ante la pregunta si los créditos se pueden dar a pesar que exista parentesco entre los clientes, del total de 36 encuestados, el 28% precisa que nunca los aprueba, el 25% indica que casi siempre se da este caso, el 22% asegura que casi nunca se dan créditos a clientes con parentesco, así mismo, el 19% señala que siempre ocurre este caso, y finalmente el 6% no conoce el tema. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados asegura que los créditos que viene otorgando la financiera nunca se dan por el grado de parentesco que existe entre los clientes.



Tabla 14. ¿Los créditos que viene aprobando la Caja se están otorgando con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	10	28%
b. Casi siempre	11	31%
c. Nunca	7	19%
d. Casi nunca	6	17%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



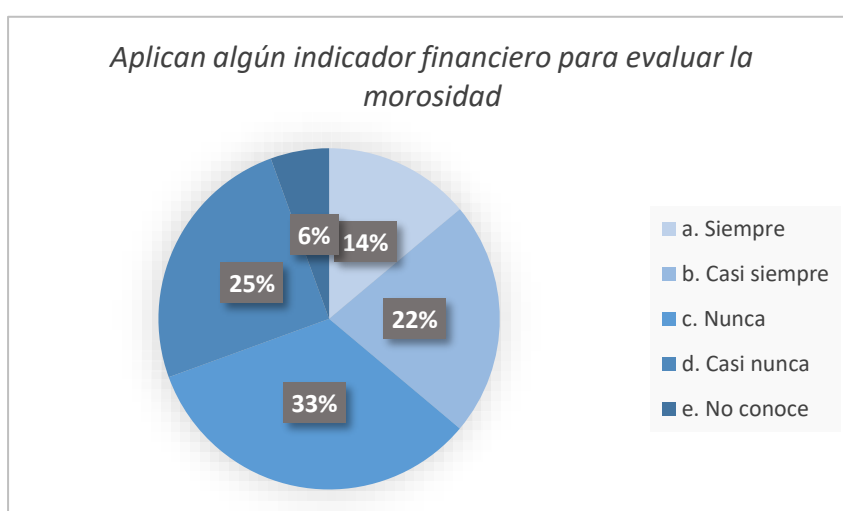
**Figura 13.** Se aprueban créditos sin corroborar información de los clientes. (Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 14, Figura N°c13**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 31% precisa que casi siempre se aprueban créditos con información que no es rigurosamente corroborada por la financiera, el 28% indica que siempre se aprueban sin estos requisitos, el 19% asegura por el contrario que esta situación nunca sucede, así mismo, el 17% señala que casi nunca se aprueban, y finalmente el 6% no conoce el tema. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados señala que los créditos se vienen aprobando con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera.

Tabla 15. ¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si la Caja viene aplicando algún indicador financiero para evaluar los índices de morosidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	5	14%
b. Casi siempre	8	22%
c. Nunca	12	33%
d. Casi nunca	9	25%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



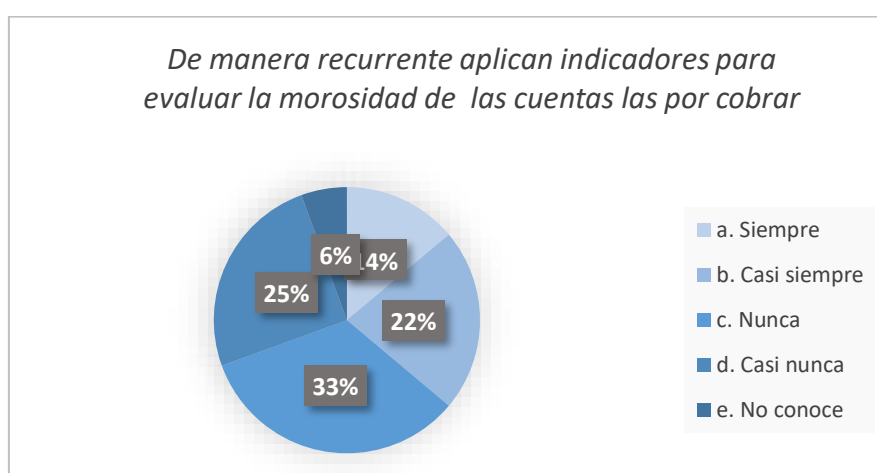
**Figura 14.** Aplican algún indicador financiero para evaluar la morosidad.  
Fuente: Elaboración propia)

### Análisis e Interpretación de datos:

De la **Tabla N° 15**, **Figura N° 14**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 33% precisa que nunca se aplica algún indicador financiero para evaluar la morosidad, el 25% indica que casi nunca, el 22% asegura que casi siempre, así mismo, el 14% señala que siempre, y finalmente el 6% no conoce el tema. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados señala que hasta donde tienen conocimiento en los créditos que se vienen aprobando, no se aplica algún indicador financiero para evaluar la morosidad.

Tabla 16. ¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si de manera recurrente la Caja viene aplicando para la evaluación de la información de sus clientes un indicador relacionado con la morosidad de la las cuentas por cobrar?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	5	14%
b. Casi siempre	8	22%
c. Nunca	12	33%
d. Casi nunca	9	25%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



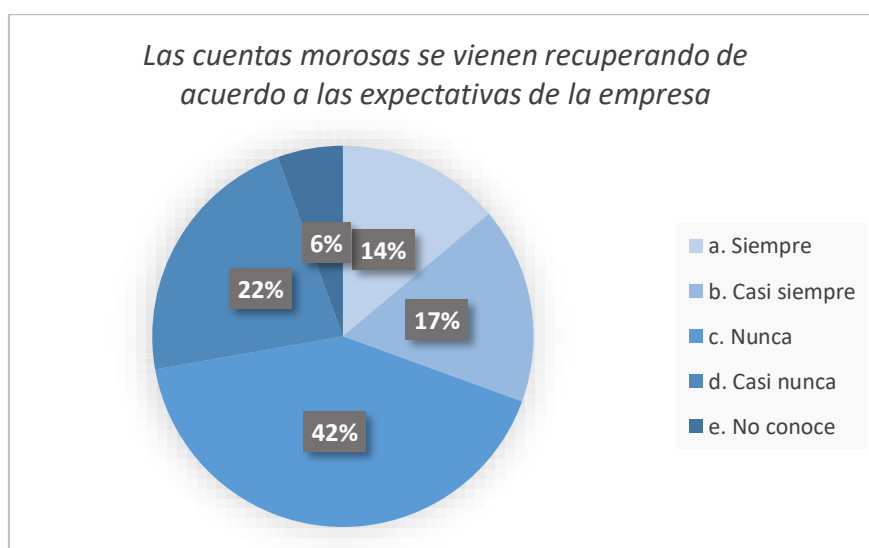
**Figura 15.** De manera recurrente aplican un indicador de la morosidad.  
(Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 16**, **Figura N° 15**. Se observa que, del total de 36 encuestados, el 33% afirma que no tienen conocimiento si la Caja viene aplicando indicadores para la evaluación de las cuentas por cobrar, el 25% indica que casi nunca se hace, el 22% señala que casi siempre, así mismo, el 14% indica que siempre, y por último el 6% no conoce el tema. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados señala que hasta donde tienen conocimiento, en los créditos aprobados, no se están aplicando indicadores financieros para evaluar la morosidad de los clientes.

Tabla 17. ¿De acuerdo a su condición de cliente, tienen conocimiento si las deudas atrasadas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	5	14%
b. Casi siempre	6	17%
c. Nunca	15	42%
d. Casi nunca	8	22%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



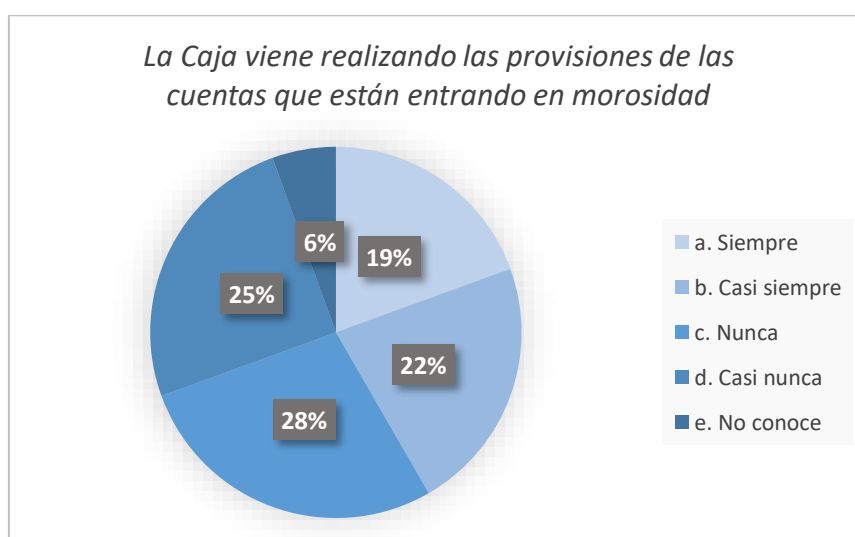
**Figura 16.** Las cuentas morosas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la empresa. (Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 17, Figura N° 16.** Se observa que, del total de 36 encuestados, el 42% afirma que las deudas atrasadas nunca se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera, el 22% indica que casi nunca se han recuperado, el 17% señala que casi siempre se recuperan, así mismo el 14% indica que siempre se han recuperado, y finalmente el 6% no conoce. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento que las deudas atrasadas no se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera.

Tabla 18. ¿Tiene conocimiento si la Caja viene realizando el debido tratamiento contable o provisiones a aquellas cuentas que están entrando en morosidad o no vienen siendo debidamente recuperadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Siempre	7	19%
b. Casi siempre	8	22%
c. Nunca	10	28%
d. Casi nunca	9	25%
e. No conoce	2	6%
	<b>36</b>	<b>100%</b>



**Figura 17.** Se vienen realizando provisiones de las cuentas morosas.  
(Fuente: Elaboración propia)

### **Análisis e Interpretación de datos:**

De la **Tabla N° 18, Figura N° 17.** Se observa que, del total de 36 encuestados, el 28% afirma que la Caja nunca viene realizando las provisiones de las cuentas que están entrando en morosidad, el 25% indica que casi nunca se realizan, el 22% señala que casi siempre, así mismo el 19% indica que siempre se vienen realizando, y finalmente el 6% no conoce. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento que las deudas atrasadas nunca o casi nunca se vienen provisionando, vienen siendo debidamente recuperadas.

<b>ALFA CRONBACH</b>	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	SUMA
Encuesta 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuesta 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuesta 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuesta 4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuesta 5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	20
Encuesta 6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	23
Encuesta 7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	23
Encuesta 8	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	27
Encuesta 9	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	28
Encuesta 10	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	31
Encuesta 11	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35
Encuesta 12	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	36
Encuesta 13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	38
Encuesta 14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40
Encuesta 15	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	41
Encuesta 16	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	42
Encuesta 17	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
Encuesta 18	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	45
Encuesta 19	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	48
Encuesta 20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	49
Encuesta 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	50
Encuesta 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Encuesta 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Encuesta 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Encuesta 25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	53
Encuesta 26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	58
Encuesta 27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	62

Encuesta 28	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
Encuesta 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Encuesta 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Encuesta 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Encuesta 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Encuesta 33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
Encuesta 34	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
Encuesta 35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Encuesta 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
VARIANZA	1.57	1.47	1.58	1.73	1.47	1.51	1.69	1.49	1.00	1.08	1.08	1.38	1.47	1.23	1.23	1.15	1.41	
SUM. VARIANZA	23.54																	
VARIANZA + ÍTEM	373.38																	

<b>COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH</b>	<b>0.99</b>
NÚMERO DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	17
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ÍTEMS	23.54
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	373.38

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right] \quad (1)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.54 a 0.59	Confiabilidad Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente Confiabilidad</b>
1.00 a más	Confiabilidad Perfecta

## **Análisis Documental**

La investigación permitió determinar el análisis de los resultados a través de la técnica del análisis documental que se hizo en función de una serie de fuentes y documentación relacionada con:

1. El Reglamento de Recuperaciones.
2. El Análisis de la Cartera.
3. El Análisis evolutivo de los desembolsos.
4. El Informe de la Clasificadora de Riesgo.
5. Los Estados Financieros:
  - Estado de Situación Financiera.
  - Estado de Resultados.

En tal sentido se presenta el diagnóstico económico y financiero de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca.

Se establecerá para tal efecto la participación porcentual de los diferentes indicadores financieros correspondientes a las:

1. Colocaciones.
2. Depósitos.
3. Gastos financieros.
4. Gastos operativos.
5. Utilidad neta.



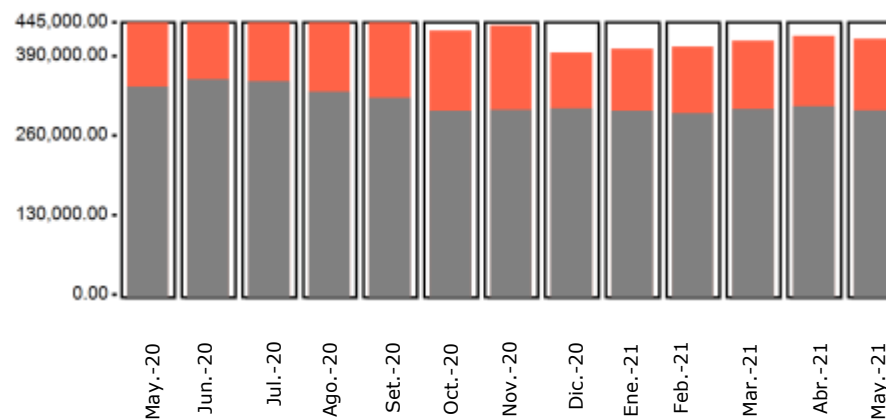


Tabla 19. Análisis de la Cartera de los meses de mayo 2020 a mayo 2021 a nivel Nacional

AL MES DE MAY.-21

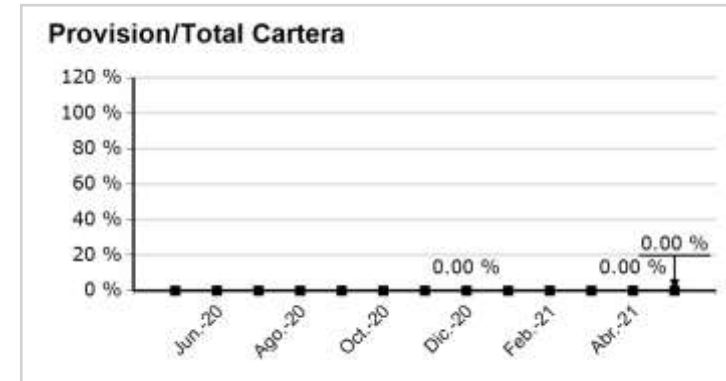
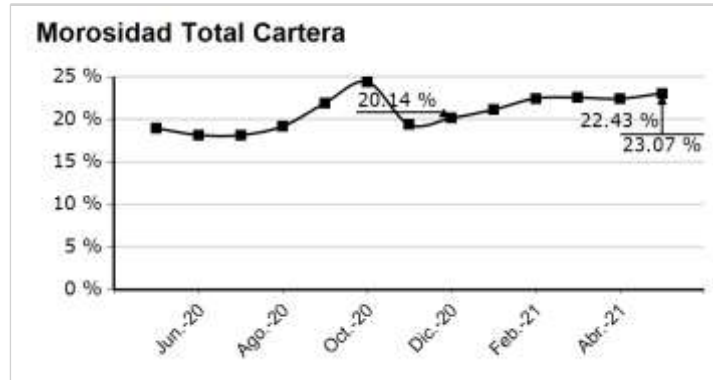
Consolidado	C. Bruta	%	O1Mes	OYTD
NORMAL	302,591.23	67.08 %	-2.19 %	-1.13 %
CPP	12,536.64	2.78 %	23.06 %	-26.22 %
DEFICIENTE	7,069.28	1.57 %	12.36 %	-20.31 %
DUDOSO	12,837.29	2.85 %	-3.97 %	-43.05 %
PERDIDA	116,069.22	25.73 %	1.72 %	28.42 %
<b>Total</b>	<b>451,103.66</b>	<b>100.00 %</b>	<b>-0.49 %</b>	<b>1.41 %</b>

Total Cartera	489,005,674.8906	497,084,153.722	499,125,303.9051	494,081,513.0355	495,364,911.5413	500,533,023.7905	500,681,775.9971	444,846,842.0963	446,279,431.0029	446,250,005.8821	449,695,566.6414	453,305,924.219	451,103,661.3742
Pérdida	118,708	118,584	118,692	119,038	124,385	129,576	136,526	90,385	100,451	107,751	110,786	114,103	116,069
Normal	340,992	353,010	350,025	333,105	323,293	302,289	303,639	306,058	302,055	298,160	304,903	309,356	302,591



MAY.-21

Consolidado	C. Bruta	%	O1Mes	OYTD
VIGENTE	314,653.70	76.57 %	-1.35 %	-1.95 %
REFINANCIADO	1,504.36	0.37 %	-1.97 %	-20.75 %
VENCIDO	76,912.95	18.72 %	2.84 %	20.15 %
JUDICIAL	13,368.30	3.25 %	0.00 %	5.94 %
REFINANCIADO VENCIDO	4,501.52	1.10 %	0.37 %	-5.96 %
<b>Total</b>	<b>410,940.83</b>	<b>100.00 %</b>	<b>-0.53 %</b>	<b>1.66 %</b>



### OFICINA BAMBAMARCA – COBRANZA CONSOLIDADA AÑO 2020

Consolidado	C. Bruta	%	O1Mes	OYTD
NORMAL	2,723,720.88	78.72 %	0.78 %	12.07 %
CPP	58,589.87	1.69 %	10.77 %	-46.91 %
DEFICIENTE	23,067.43	0.67 %	112.73 %	108.01 %
DUDOSO	101,235.21	2.93 %	-16.15 %	-33.07 %
PERDIDA	553,186.29	15.99 %	4.59 %	55.03 %
<b>Total</b>	<b>3,459,799.68</b>	<b>100.00</b>	<b>1.28 %</b>	<b>13.06 %</b>

OFICINA - BAMBAMARCA													
MESES	DIC 2019	ENE 2020	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC 2020
Total Cartera	2,575,030.06	2,763,435.68	2,898,902.91	2,767,802.98	2,835,202.94	3,016,755.87	3,188,610.02	3,060,020.72	3,159,643.22	3,199,819.48	3,303,697.30	3,416,027.88	<b>3,459,799.68</b>
Perdida	327	327	327	327	400	469	474	357	438	499	507	529	553
Normal	2,086	2,264	2,405	2,269	2,256	2,255	2,429	2,430	2,462	2,422	2,574	2,703	2,724

## Interpretación:

Después de la evaluación realizada al comportamiento de las cobranzas totales de la oficina de Bambamarca, se ha llegado a establecer:

1. La cartera total asciende a S/ 3'459,799.68
2. En Calificación Normal: S/ 2'723, 720.88 que equivale al 78.72%
3. En Cliente con problemas potenciales – CPP: S/ 58,589.87 que equivale al 1.69%
4. En Cliente Deficiente: S/ 23,067.43 que equivale al 0.67%
5. En Cliente Dudoso: S/ 101,235.21 que equivale al 2.93%
6. En Cliente a Perdida: S/ 553,186.29 que equivale al 15.99%
7. Se observa que la cartera de cobranzas de la Caja tiene 21.28% que podría llegar a convertirse en pérdida total, por lo que requeriría ser provisionada y posteriormente castigada si no se efectúan los correctivos necesarios para lograr su recuperación.
8. Se ha llegado a determinar que la cantidad de clientes que se encuentran en la CATEGORÍA DE PÉRDIDA, y que demuestra que la morosidad se ha incrementado de manera preocupante para los intereses empresariales de la Caja, han tenido la siguiente evolución en el 2020:

- Enero : 327 clientes.
- Febrero : 327 clientes.
- Marzo : 327 clientes.
- Abril : 400 clientes.
- Mayo : 469 clientes.
- Junio : 474 clientes.
- Julio : 357 clientes.
- Agosto : 438 clientes.
- Setiembre : 499 clientes.
- Octubre : 507 clientes.
- Noviembre : 529 clientes.
- Diciembre : 553 clientes.



**Tabla 20. Estado de Situación Financiera Consolidado a Nivel Nacional - Ejercicio 2020**

En miles de Soles (000)			
ACTIVO	CRAC Los Andes		
	MN	ME	TOTAL
DISPONIBLE	92645.51	5812.83	98458.34
Caja	6100.83	511.33	6612.15
Bancos y Corresponsales	85379.20	1653.89	87033.09
Otros	1165.48	3647.61	4813.09
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	6489.08	-	6489.08
4 Inversiones Disponibles para la Venta	1079.33	-	1079.33
Inversiones a Vencimiento	6167.19	-	6167.19
Provisiones	(757.45)	-	(757.45)
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	320973.37	-	320973.37
Vigentes*	320919.34	-	320919.34
Préstamos	320919.34	-	320919.34
Refinanciados y Reestructurados*	1898.32	-	1898.32
Atrasados*	81058.93	79.93	81138.86
Vencidos	68519.81	-	68519.81
En Cobranza Judicial	12539.13	79.93	12619.06
Provisiones	(77782.30)	(79.93)	(77862.23)
Intereses y Comisiones no Devengados	(5120.94)	-	(5120.94)
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	4511.92	137.54	4649.47
RENDIMIENTOS POR COBRAR	16450.86	3.95	16454.80
Créditos	16450.86	-	16450.86
INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	11789.32	-	11789.32
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS Y ADJUDICADOS NETOS	225.50	-	225.50
OTROS ACTIVOS	25825.99	93.38	25919.38

PASIVO	MN	ME	TOTAL
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	366748.57	5080.00	371828.57
Depósitos de Ahorro	44145.60	2877.93	47023.53
Depósitos a Plazo	320869.76	2201.75	323071.51
Cuentas a Plazo	310531.51	1928.43	312459.94
C.T.S.	10338.25	273.32	10611.57
Depósitos Restringidos	1536.64	-	1536.64
Otras Obligaciones	196.57	0.33	196.90
A la Vista	196.57	0.33	196.90
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	23835.97	-	23835.97
Instituciones del País	23835.97	-	23835.97
<b>OTROS PASIVOS</b>	724.27	6.91	731.18
<b>PROVISIONES</b>	390.47	-	390.47
Otras Provisiones	390.47	-	390.47
<b>TOTAL PASIVO</b>	396528.31	5198.70	401727.01
<b>PATRIMONIO</b>	83232.24	-	83232.24
Capital Social	73816.90	-	73816.90
Capital Adicional	34175.31	-	34175.31
Reservas	4259.49	-	4259.49
Resultados Acumulados	(9495.04)	-	(9495.04)
Resultado Neto del Ejercicio	(19524.42)	-	<b>(19524.42)</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	479760.54	5198.70	484959.25

<b>CONTINGENTES</b>	-	-	-
Avales, Cartas Fianza, Cartas de Crédito y Aceptaciones Bancarias	-	-	-
Líneas de Crédito no Utilizadas y Créditos Concedidos no Desembolsados	-	-	-
Instrumentos Financieros Derivados	-	-	-
Otras Cuentas Contingentes	-	-	-
Tipo de Cambio Contable: S/ 3.621			

Fuente: Caja Rural los Andes.

### Interpretación:

Después de obtenida la información proporcionada por el Estado de Situación Financiera del año 2020, y realizada la evaluación a los créditos refinanciados y estructurados, así como a los créditos atrasados, vencidos, en cobranza judicial, y aquellos con los intereses y comisiones no devengadas, se ha llegado a establecer:

1. Los créditos netos de provisiones y de ingresos no devengados ascienden a S/ 320,973.37
2. Los créditos refinanciados y estructurados en moneda nacional ascienden a S/ 1,898.32
3. Los créditos atrasados ascienden a S/ 81,058.93
4. Los créditos vencidos ascienden a S/ 68,519.81
5. Los créditos en cobranza judicial ascienden a S/ 12,539.13
6. Los créditos provisionados ascienden a S/ 77,782.30
7. Los intereses y comisiones no devengadas ascienden a S/ 5,120.94

Tabla 21. Créditos netos de provisiones y de ingresos no devengados

PARTIDAS	MN	ME	TOTAL
Créditos netos e ingresos no devengados	320,973.37	-	320,973.37
Refinanciados y Reestructurados*	1,898.32	-	1,898.32
Atrasados*	81,058.93	79.93	81,138.86
Vencidos	68,519.81	-	68,519.81
En Cobranza Judicial	12,539.13	79.93	12,619.06
Provisiones	(77,782.30)	(79.93)	(77,862.23)
Intereses y Comisiones no Devengados	(5,120.94)	-	(5,120.94)

Fuente: Caja Rural los Andes.



Tabla 22. Estado de Resultados del Ejercicio 2020

PARTIDAS	CRAC Los Andes		
	MN	ME	TOTAL
INGRESOS FINANCIEROS	109176.18	11.36	109187.54
Disponible	834.73	11.36	846.09
Inversiones	96.61	-	96.61
Créditos Directos	108233.86	-	108233.86
Ganancias por Valorización de Inversiones	10.98	-	10.98
GASTOS FINANCIEROS	25184.80	130.34	25315.14
Obligaciones con el Público	21158.48	15.63	21174.11
Adeudos y Obligaciones Financieras	1564.58	-	1564.58
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	2481.22	23.95	2505.17
Diferencia de Cambio	(19.48)	90.76	71.28
MARGEN FINANCIERO BRUTO	83991.37	(118.98)	83872.40
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	46836.05	(1.08)	46834.97
MARGEN FINANCIERO NETO	37155.32	(117.90)	37037.43
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	1440.61	20.39	1461.01
Créditos Indirectos	0.31	-	0.31
Ingresos Diversos	1440.30	20.39	1460.69
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	977.81	9.95	987.77
Cuentas por Pagar	0.41	-	0.41
Gastos Diversos	977.40	9.95	987.36
MARGEN OPERACIONAL	37618.12	(107.46)	37510.66
GASTOS ADMINISTRATIVOS	57868.41	3503.24	61371.65
Personal	41638.68	25.48	41664.17
Directorio	513.86	59.80	573.66
Servicios Recibidos de Terceros	15318.18	3417.44	18735.61
Impuestos y Contribuciones	397.69	0.52	398.21
MARGEN OPERACIONAL NETO	(20250.29)	(3610.70)	(23860.99)
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZ	4638.78	-	4638.78
Provisiones para Créditos Indirectos	(0.38)	-	(0.38)
Provisiones Pérdida Deterioro Inversiones	757.45	-	757.45
Provisiones para Bienes Realizados	(18.35)	-	(18.35)
Otras Provisiones	12.44	-	12.44
Depreciación	3070.42	-	3070.42
Amortización	817.21	-	817.21
OTROS INGRESOS Y GASTOS	619.28	798.91	1418.20
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO RENTA	(24269.79)	(2811.79)	(27081.58)
IMPUESTO A LA RENTA	(7557.16)	-	(7557.16)
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	(16712.63)	(2811.79)	<b>(19524.42)</b>

Fuente: Caja Rural los Andes.

Tabla 23. Estado de Situación Financiera del Ejercicio 2020 - 2021

ACTIVO	2020	%	2021
	DISPONIBLE	98458.00	110.76
Caja	6612.00	170.18	17864.42
Bancos y Corresponsales	87033.00	111.78	184322.00
Otros	4813.00	10.55	5321.00
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	6489.00	44.60	9383.00
Inversiones Disponibles para la Venta	1080.00	52.22	1644.00
Inversiones a Vencimiento	6167.00	38.53	8543.00
Provisiones	-757.00	6.21	-804.00
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	320973.00	-19.80	257421.00
Vigentes*	320973.00	-19.80	257421.00
Préstamos	320973.00	-19.80	257421.00
Refinanciados y Reestructurados*	1899.00	-2.84	1845.00
Atrasados*	81139.00	-4.57	77432.00
Vencidos	68520.00	-9.35	62112.00
En Cobranza Judicial	12619.00	-17.33	10432.00
Provisiones	-77862.00	-15.96	-65432.00
Intereses y Comisiones no Devengados	-5121.00	-13.45	-4432.00
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	4649.00	-1.83	4564.00
<b>CUENTAS POR COBRAR DIVERSOS</b>	<b>16455.00</b>	<b>74.74</b>	<b>28753.00</b>
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS Y ADJUDICADOS NETOS	226.00	90.71	431.00
INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	11789.00	-3.97	11321.00



OTROS ACTIVOS	25919.00	7.47	27854.00
TOTAL ACTIVO	484959.00	12.84	547234.42
PASIVO			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	371829.00	1.66	378016.00
Depósitos de Ahorro	47024.00	15.52	54321.00
Depósitos a Plazo	323071.00	6.38	343695.00
Cuentas a Plazo	312459.00	0.10	312786.00
C.T.S.	10611.00	-10.18	9531.00
Depósitos Restringidos	1537.00	-24.20	1165.00
Otras Obligaciones a la vista	197.00	8.12	213.00
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	23836.00	0.82	24032.00
Instituciones del País	23836.00	0.82	24032.00
CUENTAS POR PAGAR	4941.00	3.68	5123.00
OTROS PASIVOS	731.00	13.82	832.00
PROVISIONES	390.00	6.15	414.00
Otras Provisiones	390.00	6.15	414.00
TOTAL PASIVO	401727.00	1.67	408417.00
PATRIMONIO	83232.00	66.78	138817.42
Capital Social	73817.00	46.30	107992.00
Capital Adicional	34175.00	-100.00	0.00
Reservas	4259.00	25.01	5324.00
Resultados Acumulados	-9495.00	-76.38	2243.00
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>-19524.42</b>	<b>19.13</b>	<b>23258.42</b>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	484959.00	12.84	547234.42



Tabla 24. Estado de Resultados del Ejercicio 2020 - 2021

PARTIDAS	2020	%	2021
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	109188.00	23.56	134909.00
Disponible	846.00	8.98	922.00
Inversiones	97.00	7.22	104.00
Créditos Directos	108234.00	37.71	149045.00
Ganancias por Valorización de Inversiones	11.00	72.73	19.00
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	25315.00	3.05	26087.00
Obligaciones con el Público	21174.00	-1.04	20954.00
Adeudos y Obligaciones Financieras	1565.00	29.14	2021.00
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	2505.00	20.16	3010.00
Diferencia de Cambio	71.00	43.66	102.00
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	83873.00	29.75	108822.00
<b>PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS</b>	46834.00	-49.11	23832.00
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	37039.00	129.46	84990.00
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	1460.00	74.38	2546.00
Créditos Indirectos			
Ingresos Diversos	1460.00	74.38	2546.00
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	-987.00	1.42	-1001.00
Cuentas por Pagar			
Gastos Diversos	987.00	1.42	1001.00
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	37512.00	130.69	86535.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	61372.00	-16.06	51517.00
Personal	41664.00	1.05	42100.00
Directorio	574.00	13.76	653.00
Servicios Recibidos de Terceros	18736.00	-55.47	8343.00
Impuestos y Contribuciones	398.00	5.78	421.00
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	-23860.00	-246.76	35018.00
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	4639.00	0.92	4681.58
Provisiones para Créditos Indirectos	-0.38	10.53	-0.42
Provisiones por Pérdida por Deterioro de Inversiones	757.00	5.42	798.00
Provisiones para Bienes Realizados, Recibidos en Pago	-18.35	-12.81	-16.00
Otras Provisiones	12.00	8.33	13.00
Depreciación	3070.00	0.00	3070.00
Amortización	817.00	0.00	817.00
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	1418.00	87.18	2654.24
<b>RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	-27081.00	21.82	32990.66
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>	-7557.16		9732.24
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>-19524.42</b>		<b>23258.42</b>

## **Interpretación:**

Después de obtenida la información proporcionada por el Estado de Situación Financiera del año 2020, y proyectar dicho EE.FF. para el año 2021, tomando como referencia las estrategias financieras de cobranzas a aplicarse a partir del presente ejercicio económico, conjuntamente con la evaluación a las cuentas por cobrar diversas, a los créditos refinanciados y estructurados, así como a los créditos atrasados, vencidos, en cobranza judicial, y aquellos con los intereses y comisiones no devengadas, se ha llegado a establecer:

### **1.ACTIVO DISPONIBLE**

Esta partida involucra los rubros:

- Caja.
- Bancos Corresponsales.
- Otros activos disponibles.

Luego de aplicada la propuesta de estrategias financieras de cobranzas, presentan una importante mejora de 9.19% y que le permitirá a la Caja los Andes atender de manera más eficiente los requerimientos de créditos por parte de sus clientes.

### **2.INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES**

Esta partida involucra los rubros:

- Inversiones Disponibles para la Venta.
- Inversiones a Vencimiento y Provisiones.

Luego de aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas, presenta una importante mejora de 44.60% y que le permitirá a la Caja los Andes administrar de manera más eficiente sus inversiones netas de provisiones, tanto para ofertarlas, como las que están a su vencimiento.

### **3. CRÉDITOS DE PROVISIONES E INGRESOS NO DEVENGADOS**

Esta partida involucra los rubros:

- Créditos vigentes por concepto de los préstamos realizados, los mismos que tendrán un notable crecimiento de 14.47%, luego de aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas, ya que son los préstamos que no tienen ningún inconveniente de incobrabilidad.
- Créditos Refinanciados y reestructurados que presentan una mejora o disminución de -2.84%.
- Créditos Atrasados que presentan una mejora o disminución de -4.57%.
- Créditos vencidos que presentan una mejora o disminución de -9.35%.
- Créditos en Cobranza Judicial que presentan una mejora o disminución de -17.33%.
- Provisiones de Cobranza Dudosa que presentan una mejora o disminución de -15.96%.
- Intereses y Comisiones no Devengados que presentan una mejora o disminución de -13.45%

Estos resultados señalan con total claridad, que los Créditos que en el año 2020 y en años anteriores cayeron en morosidad o incobrabilidad, tendrán una notable recuperación en el año 2021, sobre todo aquellas deudas que se encuentran judicializadas, y las que se encuentran vencidas.

### **4. CUENTAS POR COBRAR DIVERSOS**

Esta partida involucra los rubros:

- Rendimientos por cobrar del rubro Créditos de los préstamos realizados, los mismos que tendrán un notable decrecimiento de - 46.81% luego de

aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas.

Resultados que señalan sin temor a equivocarnos que la viabilidad de la propuesta cuenta con todas las garantías para llevarse a cabo, tanto a nivel operativo, económico y financiero.

## **5. ACTIVO TOTAL**

Esta partida involucra los rubros:

Activo corriente.

Activo no corriente.

Habiendo obtenido un notable crecimiento de 12.84% luego de aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas.

## **6. OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO**

Esta partida involucra entre otros rubros:

- Depósitos de Ahorro.
- Depósitos a Plazo.

Que son los que han tenido un mayor crecimiento del orden del 15.52% y 6.38% respectivamente, luego de aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas.

Resultados que si bien corresponden al Pasivo, demuestran de manera fehaciente el crecimiento que volverá a tener la empresa en materia de colocaciones.

Resultados que señalan sin temor a equivocarnos que la viabilidad de la propuesta cuenta con todas las garantías para llevarse a cabo, tanto a nivel operativo, económico y financiero.

## **PASIVO TOTAL**

Esta partida involucra los rubros:

- Pasivo corriente.
- Pasivo no corriente.

Habiendo obtenido un crecimiento moderado a diferencia del Activo, de 1.67% luego de aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas, señal inequívoca que existe una mejor administración de los compromisos asumidos por la financiera.

## **7. PATRIMONIO NETO**

Esta partida involucra los rubros de:

- Capital Social que ha tenido un incremento de 46.30% (S/ 73,817.00 a S/ 107,992.00) como consecuencia de la capitalización del Capital Adicional que en el año 2020 tuvo como saldo el importe de S/ 34,175.00
- Reserva Legal con un crecimiento de 25.01% luego de aplicada la propuesta de las estrategias financieras de cobranzas.
- Resultados Acumulados, que de tener un saldo negativo consecutivo de S/ -9,495.00 ha mejorado notablemente sus índices hasta ubicarse en S/ 2,243.00
- Resultados Neto del Ejercicio, que de tener un saldo negativo consecutivo de S/ -19,524.00 ha mejorado notablemente sus índices hasta ubicarse en S/ 23,258.42, así como el Patrimonio global que mejora en 66.78%

## Evaluación financiera mediante Ratios

### a. Rotación de Cartera

$$\text{Rotación de Cartera} = \text{Cuentas por cobrar} * 360 / \text{Ventas}$$

Año 2020

$$\text{Rotación de Cartera} = 16,455.00 * 360 / 109,188.00$$

$$\text{Rotación de Cartera} = 54.25 \text{ veces}$$

Año 2021

$$\text{Rotación de Cartera} = 28,753.00 * 360 / 134,909.00$$

$$\text{Rotación de Cartera} = 76.73 \text{ veces}$$

$$\text{Rotación Anual} = 360 / \text{Rotación de cartera}$$

Año 2020

$$\text{Rotación Anual} = 360 / 54.25$$

$$\text{Rotación Anual} = 7 \text{ días}$$

Año 2021

$$\text{Rotación Anual} = 360 / 76.73$$

$$\text{Rotación Anual} = 5 \text{ días}$$

Comentario:

Los resultados nos indican que la empresa ha mejorado su Rotación de Cuentas por cobrar en el 2021 en que se proyecta en 5 días, en tanto que en el año 2020 sería de 7 días, luego de aplicada la propuesta.

**C). Objetivo Específico 3.** Diseñar estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.

Considerando los estragos y consecuencias de la crisis sanitaria causada por la Pandemia del Covid 19, y que ha dejado desequilibradas las líneas estratégicas programadas por la entidad financiera, es que resulta necesario que se replanteen las metas proyectadas en sus planes operativos, así como evaluar los objetivos institucionales a corto y mediano plazo.

### **3.2. Discusión de Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca, con la finalidad de realizar su análisis y discusión, conjuntamente con la opinión de los autores citados en la Realidad Problemática y en los Trabajos previos, que le darán mayor validez a la presente discusión de resultados.

**El Objetivo Especifico 1.** Evaluar las estrategias financieras de cobranzas que se vienen aplicando en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021, se logró:

Uno de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos, si consideran que la Caja efectúa un estudio seguro sobre su situación financiera, 33% afirma que siempre la Caja efectúa un estudio seguro sobre la situación financiera de sus clientes, el 22% afirma que casi siempre se realiza y a su vez el 22% señala que nunca, así mismo el 17% expresa que casi nunca se efectúa y por último el 6% no conoce. Coincide con lo señalado por Huamaní (2020), cuando menciona que el préstamo bancario, es una situación en la que un banco proporciona una determinada cantidad de dinero a un individuo o entidad y devuelve los intereses junto con el monto de la cuota acordada previamente, por lo tanto, de deben efectuar las debidas provisiones.



Asimismo, coincide con lo afirmado por Escandón (2017), cuando precisa que las entidades financieras grandes, medianas y pequeñas, así como aquellas que tienen demasiados retrasos de sus clientes, se les recomienda tomar estrategias para disminuir los índices de la morosidad y no afecten a la entidad, a los propietarios, y a sus empleados. En tanto Illiano (2020), señala que la banca colombiana funciona en permanente zozobra ya que se teme que los indicadores financieros puedan empeorar debido a la crisis del coronavirus, que el impacto de los índices de morosidad de los préstamos podría materializarse en la medida que concluyan los mecanismos de alivio crediticio puesto en marcha por el gobierno.

Otro de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si considera que los asesores de la Caja no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad por parte de sus clientes, 28% está en desacuerdo en que los asesores de la Caja no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad, el 25% se encuentra totalmente de acuerdo, el 19% está de acuerdo, así mismo el 17% se encuentra totalmente en desacuerdo y por último el 11% no conoce el tema. Coincide con lo señalado por Velarde (2020), cuando señala que Perú tiene implementado estrategias de formación financiera, siendo este uno de los pocos países que ha tomado esta iniciativa, sin embargo, no ha podido reducir la morosidad en su totalidad, debido a que no se ha disminuido el nivel de inclusión en bancarización, por ello es importante destacar esta iniciativa para que periodo futuro la sociedad sea consciente de sus compromisos financieros.

Asimismo, coincide con lo afirmado por Vidal (2017), cuando sostiene que la morosidad presenta consecuencias negativas en los niveles de rentabilidad. Por ello, las instituciones bancarias de Chile deben tomar las acciones y medidas correspondientes para disminuir la morosidad de esta manera poder mejorar sus indicadores de rentabilidad. Sin embargo, Vallejo (2017), menciona que, en este trabajo se determinó que hay diversos factores que generan la morosidad permitiendo el crecimiento de carteras vencidas perjudicando a la institución financiera, por lo tanto; se deben aplicar estrategias financieras para

poder revertir estos resultados, analizando en detalle a todos sus clientes, empresas o personas naturales.

Otro de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si los Créditos aprobados y otorgados cuentan con algún tipo de garantía, tanto liquida, cómo de bienes inmobiliarios que respalden la operación, 42% precisa que nunca los Créditos aprobados cuentan con algún tipo de garantía, tanto liquida, cómo de bienes mobiliarios e inmobiliarios, el 28% indica que casi nunca se aplica, el 14% asegura que casi siempre cuentan con este tipo de garantía, así mismo, el 11% indica siempre, y finalmente el 6% no conoce. Coincide con lo señalado por Caruajulca (2020), cuando señala la gran importancia que tienen los analistas al momento de otorgar un crédito, ya que dependerá mucho de la evaluación, y del análisis que se realizan a los clientes, lo cual evitará el alto riesgo crediticio para la recuperación de los créditos otorgados.

Asimismo, coincide con lo señalado por Núñez y Pinedo (2018), cuando manifiestan que, en este caso de estudio empleado, se llegó a determinar que la morosidad se genera a partir del tipo de crédito otorgado y con la valuación se proyectar brindar crédito comprobando el nivel para respaldar sus ingresos a fin de dar cumplimiento a los pagos y así poder revertir los resultados de esta empresa. En tanto Pérez (2017), señala la gran importancia de la analogía de la valoración crediticia y el riesgo crediticio, puesto que es un factor directo a la hora de brindar créditos, pues una buena evaluación evitará al crédito caer en moras, y ayudará por lo tanto a reducir la morosidad.

**El Objetivo Específico 2.** Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021, se logró:

Uno de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si considera que los asesores de la Caja no realizan un seguimiento eficiente y permanente para favorecer el cumplimiento de los pagos de sus clientes, 25% no está de acuerdo en que los

asesores de la Caja los Andes realizan un seguimiento eficiente favoreciendo el cumplimiento de los pagos de sus clientes, así mismo un 25% se encuentra totalmente de acuerdo, el 22% está en desacuerdo, el 17% se encuentra totalmente en desacuerdo y por último el 11% no conoce el tema. Coincide con lo señalado por Albarrán (2018), cuando señala que en este caso se deduce que hay una relación directa entre la evaluación crediticia con el nivel de morosidad, puesto que; dependerá bastante de la evaluación y el destino de crédito que se realiza, de ello dependerá caer en mora.

Asimismo, coincide con lo señalado por Gonzales (2018), cuando resalta los factores que influyen en la morosidad, lo cual genera un impacto negativo para la empresa; por ello, se deben tomar las medidas y las acciones correctivas para bajar los niveles de morosidad, así como establecer la conexión entre la relación de la cobranza con los clientes morosos. Sin embargo Pana, Arrizabalaga y Delgado (2020), mencionan que los últimos años hubo un descenso interanual en las sociedades financieras en la cual es un beneficio para la entidad, eso significa que la mayoría de los clientes morosos empezaron hacer lo correcto y están cumpliendo con sus obligaciones financieras.

Otro de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si considera apropiado el inicio de un proceso legal por parte de la entidad financiera para la recuperación de los créditos que se encuentran en la condición de morosos, 42% está en desacuerdo en el inicio de un proceso legal para la recuperación de créditos en mora, el 25% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 17% está totalmente de acuerdo, así mismo, el 11% está de acuerdo con ese criterio, y finalmente el 6% no conoce el tema. Coincide con lo señalado por Peñaranda (2019), cuando menciona que, los créditos con menor riesgo se centran en los clientes de créditos menores, en lo se puede deducir que el mayor riesgo crediticio estaría en los créditos otorgados a personas con negocio, inversionistas, empresarios con demasiada incertidumbre.

Asimismo, coincide con lo señalado por Chávez (2017), cuando sostiene que la cooperativa otorga sus créditos basándose en las tasas referenciales de la competencia, ya que esto es tu actividad principal para solventar sus gastos y

obtener una buena rentabilidad. Por otro lado, es importante el estudio por las necesidades que tienen los clientes para solicitar créditos, evaluarlos adecuadamente, y así evitar un alto riesgo crediticio. En tanto Lalama (2016), describe una serie de estrategias relacionadas con el proceso de gestión financiera de la empresa que pueden reducir el índice de morosidad, y estas estrategias son de gran utilidad puesto que dicha cooperativa muestra un alto riesgo crediticio que pone en entredicho su rentabilidad.

Otro de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si considera que los créditos que viene aprobando la Caja se están otorgando con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera, 31% precisa que casi siempre se aprueban créditos con información que no es rigurosamente corroborada por la financiera, el 28% indica que siempre se aprueban sin estos requisitos, el 19% asegura por el contrario que esta situación nunca sucede, así mismo, el 17% señala que casi nunca se aprueban, y finalmente el 6% no conoce el tema. Coincide con lo señalado por Castañeda (2020), cuando menciona que, debido a la cantidad de carteras vencidas en las entidades financieras, en este trabajo se propuso un modelo para la evaluación del riesgo crediticio, puesto que será de gran utilidad para poder reducir la mora y generar mayor rentabilidad para la entidad.

Asimismo, coincide con lo señalado por Guerrero (2019), cuando afirma que en la institución financiera Mi banco, las estrategias de cobro disponen de un aspecto directo en mejora de la liquidez, así mismo contribuiría a reducir el índice de morosidad, en razón de que se destinarán todos los esfuerzos en bien de reducir los índices de incobrabilidad. Sin embargo, Amézquita (2017), precisa que en esta caja se tiene que establecer estrategias a fin de administrar los cobros de deudas, mantener contacto inmediato para disminuir el incumplimiento de los pagos y por ende, recobrar la cartera roja, con la finalidad de alcanzar mejores fondos por estas recuperaciones.

**El Objetivo Especifico 3.** Diseñar estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021, se logró:

Uno de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si en la medida de sus posibilidades podría señalar si de manera recurrente la Caja viene aplicando para la evaluación de la información de sus clientes un indicador relacionado con la morosidad de las cuentas por cobrar, 33% afirma que no tienen conocimiento si la Caja viene aplican indicadores para la evaluación de las cuentas por cobrar, el 25% indica que casi nunca se hace, el 22% señala que casi siempre, así mismo, el 14% indica que siempre, y por último el 6% no conoce el tema. Coincide con lo señalado por Pally (2016), cuando manifiesta que las técnicas de cobro forjarían un elemento directo en mejora de la liquidez, así mismo el otorgar créditos a los consumidores con más período de pago en elevados importes crea menos riesgo que los clientes caigan en mora.

Asimismo, coincide con lo señalado por Tuesta (2018), cuando indica que este escenario repercute directamente en la situación económica de los prestamistas, perturbando en gran medida a clientes que se otorgaron créditos de bajos importes y para pocos días de atraso, por aplicarse el cálculo en gran parte de instituciones bancarias en base a valores asegurados relacionados con las penalidades. En tanto Santa Cruz (2019) señala que la caja financiera estriba absolutamente del analista debido a que ellos realizan la evaluación para otorgar los créditos. Así mismo, se mostraron carencias en la asignación de los créditos en vista de que no se encuentra evaluando adecuadamente a los clientes lo cual hace que estos caigan en mora.

Otro de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si de acuerdo a su condición de cliente, tienen conocimiento si las deudas atrasadas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera, 42% afirma que las deudas atrasadas nunca se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera, el 22% indica que casi nunca se han recuperado, el 17% señala que

casi siempre se recuperan, así mismo el 14% indica que siempre se han recuperado, y finalmente el 6% no conoce. Coincide con lo señalado por Valdivia (2019), cuando señala que es de gran importancia realizar la evaluación, conocer las necesidades de los clientes, y de acuerdo a ello poder otorgar los créditos, esto permitirá no caer en mora ni estar supeditados al pago de multas e intereses, de esta manera se estará reduciendo el riesgo crediticio.

Asimismo, coincide con lo señalado por Gorbacán (2019), cuando menciona diversas causas que generan la morosidad, puesto que la principal se ve reflejada en la mala evaluación la cual induce a que un crédito posteriormente produzca morosidad. Frente a esto se debe tomar énfasis en la capacitación constante del personal, gestión de créditos y cobranza para disminuir el nivel moratorio. Sin embargo, Mendoza (2019), señala que, en el análisis elaborado a los determinantes de administración de riesgo crediticio, se determinó que su impacto en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa, fue directo, por consiguiente, el comportamiento es directo ya que, al incrementar estos factores, sucederá lo mismo con la morosidad, y recíprocamente.

Otro de los resultados encontrados y presentados en la pregunta de la encuesta realizada a los clientes morosos si tiene conocimiento que la Caja viene realizando el debido tratamiento contable o provisiones a aquellas cuentas que están entrando en morosidad o no vienen siendo debidamente recuperadas, 28% afirma que la Caja nunca viene realizando las provisiones de las cuentas que están entrando en morosidad, el 25% indica que casi nunca se realizan, el 22% señala que casi siempre, así mismo el 19% indica que siempre se vienen realizando, y finalmente el 6% no conoce. Coincide con lo señalado por Abanto y Gallardo (2019), cuando resaltan las consecuencias de la morosidad en la rentabilidad, puesto que; gran parte de los clientes realizan una mala inversión, lo cual impide cumplir con sus compromisos financieros originando niveles de morosidad para la institución financiera.

### **3.3 Aporte científico**

#### **3.3.1. Presentación**

La propuesta de investigación denominada “Estrategias financieras como herramientas de gestión para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., Bambamarca, 2021”, se ha realizado con la finalidad de determinar la incidencia de las estrategias financieras para reducir la morosidad en la entidad financiera.

Por otro la propuesta establecerá las herramientas pertinentes para analizar y evaluar el tipo de estrategias que se deberán proponer, y verificar la operatividad actual de la financiera con respecto a dichas actividades. De esta manera se ha podido determinar que si es viable llevar a cabo la investigación, más aun considerando que se van a disminuir los niveles de la morosidad, que es finalmente la que viene afectando la rentabilidad de la financiera, así como los índices de su liquidez.

La información obtenida y desarrollada en la investigación ha permitido elaborar los planes de acción y de mejora concernientes a las estrategias financieras, y a la serie de deficiencias encontradas en la evaluación y en el otorgamiento de los créditos, lo que va a implicar el rediseño de los objetivos empresariales con la finalidad de optimizar los controles de dichas operaciones crediticias en bien de la empresa y de los clientes.

#### **3.3.2. Resumen**

La investigación tiene como objetivo diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca.

Para llevar a cabo la investigación se ha estimado un costo aproximado de S/ 4,500.00 soles, y se considera que el estudio es sumamente importante para la Junta General de Accionistas, para el Directorio y para la Gerencia General

de la entidad financiera, ya que les permitirá mejorar la toma de decisiones en bien de la reducción de los índices de la morosidad.

La muestra está conformada por 36 clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., de la oficina de Bambamarca que se encuentran en condición de morosos, y los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron el cuestionario y la guía documental.

Se puede sostener que los resultados obtenidos serán de una gran contribución y utilidad para los intereses de la financiera, en razón de que se están proponiendo un conjunto de estrategias financieras en materia de gestión de cobranzas para reducir drásticamente la morosidad.

### **3.3.3. Abstract**

The research aims to design financial collection strategies to reduce delinquency at the Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Bambamarca office.

To carry out the research, an approximate cost of S/ 4,500.00 soles has been estimated, and it is considered that the study is extremely important for the General Shareholders' Meeting, for the Board of Directors and for the General Management of the financial institution, since it will allow them to improve decision-making in the interest of reducing the rates of delinquency.

The sample is made up of 36 clients of the Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., who are in defaulter condition, and the data collection instruments used were the questionnaire and the documentary guide.

It can be argued that the results obtained will be of great contribution and utility to the interests of the financier, because a set of financial strategies are being proposed in the field of collection management to drastically reduce.

### **3.3.4. Planteamiento del Problema**

#### **3.3.4.1 Formulación del Problema**



¿Cómo diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., en su oficina de Bambamarca?

### **3.3.5. Objetivos**

#### **3.3.5.1 Objetivo general**

Diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., en su oficina de Bambamarca, 2021.

#### **3.3.5.2 Objetivo específicos**

- Analizar las actividades crediticias que se tienen implementadas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., en su oficina de Bambamarca.
- Evaluar en detalle los índices de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., en su oficina de Bambamarca.
- Establecer si el monitoreo y control de las cobranzas se están llevando a cabo de manera eficiente en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., en su oficina de Bambamarca.

### **3.3.6. Justificación**

La propuesta se encuentra enmarcada en proporcionarle a la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., en su oficina de Bambamarca, las herramientas necesarias para aplicar de manera eficaz, estrategias financieras con la finalidad de reducir sus índices de morosidad, y para lo cual se deberán precisar claramente las políticas a seguir en materia de ventas, créditos, cobranzas, riesgos, y recuperaciones, actividades que tendrán que realizarse de acuerdo a lo establecido en los procedimientos internos que para tal fin tiene implementados la entidad financiera.

Asimismo se justifica la propuesta porque permitirá identificar la cartera de créditos que viene mostrando un alto índice de riesgo y de morosidad, por lo que se deberán definir con total claridad a aquellos clientes que se encuentran

generando dichos riesgos crediticios, y que en definitiva están afectando la recaudación, así como la liquidez y rentabilidad de la financiera.

### **3.3.7. Fundamentos teóricos**

En palabras de Fernández (2019), menciona que las estrategias financieras de cobranzas, son aquellas actividades que tratan las deudas en general, sin mora o con mora temprana, mediante un equipo de personas capacitadas y con perfil administrativo, permitiendo de esta forma generar un vínculo con el cliente que favorece la recaudación.

### **3.3.8. Bases teóricas**

Citando a Codjia (2018), define a las estrategias financieras como las prácticas adoptadas por la empresa, cuyo fin es lograr sus objetivos económicos. En el entorno empresarial, la alta dirección es un área que ayuda a las empresas a salir antes de las operaciones, especialmente en el establecimiento del marco operativo a corto plazo.

Mencionando a Vinueza (2017), afirma que las estrategias de las cuentas por cobrar representan el dinero que se debe a una entidad financiera y constituyen un componente importante del capital, ya que cuando se dejan de recibir estos recursos, le genera serios problemas de iliquidez.

### **3.3.9. Normatividad y/o políticas**

- a. Establecer claramente las estrategias financieras a seguir en materia de créditos, cobranzas, riesgos y recuperaciones.
- b. Identificar a aquellos clientes que muestren un alto índice de que sus deudas caigan en morosidad e incobrabilidad.
- c. Asegurar que los responsables de la evaluación de los créditos y cobranzas tomen en cuenta un conjunto de criterios para mejorar las cobranzas.

- d. Seguir una serie de fases para el debido otorgamiento de los créditos, y reducir por consiguiente la morosidad e incobrabilidad de las deudas.
- e. Determinar los mecanismos de acción necesarios para aprobar y otorgar créditos, así como las condiciones para no caer en morosidad.
- f. Observancia obligatoria de criterios para una eficiente calificación crediticia y así evitar que los clientes caigan en morosidad.

### **3.3.10. Características de la Propuesta**

- a. **Estrategias financieras a seguir.-** Establecer estrategias en materia de créditos, cobranzas, riesgos y recuperaciones, actividades que se llevarán a cabo en estricto cumplimiento de los procedimientos en materia de créditos.
- b. **Identificación de clientes.-** Identificar a aquellos clientes que muestren un alto índice de que sus deudas caigan en morosidad e incobrabilidad, actividad que se realizará mediante una adecuada segmentación.
- c. **Acciones de responsables de la evaluación.-** Asegurar que responsables de los créditos tomen en cuenta criterios para hacer más expeditivos los créditos, en base a la calidad de la cartera, provisiones, plazo, tasa y monto.
- d. **Procedimientos para el otorgamiento de los créditos.-** Seguir una serie de fases para reducir la morosidad e incobrabilidad, a través de la adecuada evaluación del cliente, así como de la debida formalización, estructuración, aprobación, y desembolso del crédito, conjuntamente con el seguimiento y monitoreo permanente del cliente.
- e. **Mecanismos de acción.-** Establecer las pautas pertinentes para aprobar y otorgar créditos, así como las condiciones que deberán evaluarse de los clientes para que no caigan en morosidad, tales como su record crediticio, referencias, y debida evaluación de las fechas de pago.

- f. **Observancia de criterios.-** Determinar los tipos de acciones a seguir para una eficiente calificación crediticia y así evitar que los clientes caigan en morosidad e incobrabilidad.

### **Diagnóstico situacional de la Entidad Financiera**

#### **Misión**

La Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., tiene como misión proporcionar servicios micro financieros orientados básicamente al sector rural en base al conocimiento de su mercado objetivo en el ámbito sierra sur del Perú, que es la región en donde concentra la mayoría de sus actividades.

#### **Visión**

La Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., tiene como visión ser para el año 2024 ser la empresa líder en el sector micro financiero de la región sur, así como de la mayoría de regiones del Perú en donde lleva a cabo sus operaciones crediticias.

#### **Valores**

En la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., se práctica un conjunto de valores basados en la honestidad, responsabilidad, seriedad, justicia, equidad, responsabilidad social y respeto por el medio ambiente.

#### **Matriz FODA**

##### **Fortalezas**

Liderazgo en el otorgamiento de créditos rurales, adquisición de EDPYME Solidaridad, respaldo de accionistas, estructura diversificada de fondeo y permanentes inversiones en tecnología.

##### **Oportunidades**

Perspectivas favorables en la clasificación del riesgo, mejora en las medidas administrativas, mejoras en la dinámica de las operaciones, refuerzos adecuados en las áreas de control, e ingresos de dos socios estratégicos.

##### **Debilidades**

Insuficiente cobertura de su cartera, menores niveles de ingresos, deterioro en los niveles de eficiencia, falta de rotación de personal, concentración relativa de sus colocaciones.

### **Amenazas**

Agresiva competencia, desaceleración económica, prolongación de la pandemia del Covid 19, mayor desempleo, menores niveles de ingresos, afectación de los indicadores de rentabilidad y de liquidez.

### **Diagnóstico financiero**

A la fecha la calificación de Riesgo de la Caja Rural los Andes S.A., con respecto a su Fortaleza Financiera ha bajado de “B-“, a “C+”, y esto es consecuencia de los siguientes indicadores:

- a. Incremento de su Cartera deteriorada.
- b. Altos niveles de morosidad.
- c. Bajos niveles de cobertura.
- d. Deterioro de los indicadores.

Se considera asimismo el respaldo de sus accionistas que se ve reflejado en elevados niveles de liquidez y solvencia a fin de atender los requerimientos de patrimonio efectivo por los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa, como el riesgo de crédito, operacional y de mercado.

A pesar de esta coyuntura, la condición financiera de la Caja es estable.

#### **A. Deterioro de la calidad de la cartera**

- Niveles de morosidad: se elevó en el último año de 6.8% a 15.5%.
- Cartera deteriorada: se elevó en el último año de 9.6% a 16.4%.
- Niveles de cobertura: la cartera atrasada se encuentra cubierta en 100.7% en tanto que la deteriorada se encuentra cubierta en 94.9%,

debiéndose destacarse que el sector presentó un nivel de cobertura en cartera atrasada de 130.2% y en cartera deteriorada de 100.1%.

## **B. Deterioro de los indicadores de Rentabilidad**

- El ROE y ROA tuvieron un descenso significativo con relación al año anterior de 16% a -11.4%, y de 2.2% a -1.8% respectivamente.
- Se dio un aumento de las provisiones en +152.5% del orden de + S/ 27.9 MM a raíz de los elevados niveles de morosidad, en tanto el promedio del sector reportó -0.2% y -0.03 respectivamente.

## **C. Elevado nivel de solvencia y liquidez**

- Debido al aporte de capital de su principal accionista Creation Investment Andes LLC por la suma de + S/ 40 MM, la financiera pudo elevar su patrimonio efectivo en +40.7% o S/ 30.1 MM.
- Aumento de su RCG de 12.5% a 18.1%.
- Aumento del Ratio de Liquidez en MN de 18% a 37.6%.
- Incremento de los activos líquidos de +73.2% o S/ 42.5 MM por parte del disponible.
- Descenso de los pasivos de corto plazo en -17.3% o -S/ 56.62 MM.
- Reducción del endeudamiento patrimonial de 6.5% a 4.2%, por debajo del sector que reportó 4.6%.
- Aumento del patrimonio en +42.2% o S/ 30.51 MM
- Reducción del pasivo en -8.5% o S/ 39.72 MM debido a la cancelación de los adeudos en -100% o 14.67 MM.
- Reducción de las obligaciones con el público en -3% o S/ 13.25 MM.
- Reducción de los depósitos del sistema financiero en -100% o S/ 5.06 MM.
- Reducción de otros pasivos en - S/ 6.15 MM.

## **D. Responsabilidad Social**

La caja tiene un nivel de Responsabilidad Social bueno, estando a la fecha calificada en RSE3, cuenta con programas formales que promueven reciclaje, no obstante aún no cuenta con programas que promueven la eficiencia energética y el consumo racional del agua, pero tampoco ha tenido multas en materia ambiental.

#### **E. Riesgos de Crédito**

- Decrecimiento de las colocaciones en -4.8% o -S/ 23.2 MM.
- Cartera refinanciada cayó -68.7% o -S/ 9.5 MM.
- Cartera normal se contrajo en -11.9% o -S/ 51.9 MM.
- Cartera vencida aumentó en +117.4% o +S/ 38.2 MM.
- Tasa de morosidad se elevó de 6.8% a 15.5%
- Castigos aumentaron de 1.5% a 3.8%.
- Mora ajustada pasó de 11.0% a 19.5%.
- Incrementos de morosidad ajustada, donde la mediana empresa generó 7.5%, pequeña empresa 20.9%, microempresa 17.9%, y los créditos de consumo 30.7%.

#### **F. Diversificación de la cartera directa**

- Pyme urbano, se redujo de 43.2% a 38.5% (dic.18: 43.2%).
- Pyme rural se mantuvo en 14%.
- Pyme Agrícola aumentó de 9.1% a 10.7%.
- Sector consumo se redujo de 6.2% a 3.9%.
- Los productos de menor peso aumentaron en 10%
- Sector comercio aumentó de 16.7% a 43.8%.
- Sector agricultura se redujo de 66.2% a 27.6%%).

#### **G. Clasificación por Riesgo deudor**

- La Cartera normal pasó de 86.1% a 79.1% sobre la cartera normal.

- La Cartera crítica se incrementó de 9.8% a 17%, llegando a representar 74.5% del patrimonio efectivo, superior al año anterior que fue de 63.8%.

## **H. Concentración de deudores**

- Los 10 y 20 principales clientes aumentaron su participación sobre el portafolio a de 1.4% a 1.7% y de 1.8% a 2.4%, con un ticket promedio mayor a en +20.7%.
- El ticket promedio del portafolio se redujo en -3.4%.

## **I. Riesgo de Liquidez**

- Los depósitos a plazo se han incrementado de 48.4% a 71.9%.
- Los depósitos de ahorro se han mantenido en promedio en 6.6%.
- Los adeudos y obligaciones financieras redujeron su importancia de 19.4%.
- El patrimonio representa el 19.4% del fondeo total.
- El ratio de liquidez en MN se mantiene en 24.3%.
- La liquidez en SE ME ha reducido de 47.8% a 45.4% debido a la contracción de los activos líquidos en ME por -8.5% y que contrarrestó la caída del pasivo de corto plazo en ME por -3.8%
- Los activos líquidos como caja, fondos fijos, fondos en el sistema financiero y en el BCRP se redujeron.
- Las obligaciones a plazo también se redujeron.

## **J. Riesgo de Solvencia**

- El Ratio de capital global es de 18.1%, mejorando el de años anteriores que fueron de 13% y 12.5%.
- Incremento del RCG que permitió elevar el patrimonio efectivo de caja en +40.7%.
- El endeudamiento patrimonial se redujo como resultado del



incremento del patrimonio y la reducción del pasivo, obligaciones con terceros y con el público.

## **K. Riesgo Financiero**

- Nivel de riesgo relativamente alto.
- La caja tiene niveles de rentabilidad poco estables.
- Los ingresos tuvieron un crecimiento de +8.4%.
- Mayor rendimiento de la cartera vigente a una tasa promedio ponderada de 37.22%, superior al año anterior que fue de 37.03%.
- Los gastos financieros presentaron un aumento de +4.0%.
- Los seguros de depósitos tuvieron un incremento de +8.2%.
- El margen financiero bruto aumentó en +9.6%.
- Las provisiones para créditos aumentaron en 152.5%.
- Reducción del margen financiero por -23.
- Los ingresos y gastos por servicios financieros aumentaron en +45.5% y +11.5% respectivamente.
- El margen operacional cayó en -22.1%.
- Los gastos administrativos crecieron en +14.3 por un mayor gasto de personal.
- Incremento de los gastos de servicios determinados por los alquileres, vigilancia y comunicaciones.
- El ratio de eficiencia de caja pasó de 48.9% a 51.4%.
- El margen operacional neto se redujo de en -142.2%.
- Las provisiones voluntarias aumentaron en +70.7%.
- La depreciación y amortización aumentaron en +11%.

## **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

La propuesta de investigación denominada “Estrategias financieras como herramientas de gestión para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., Bambamarca, 2021”, estará basada en determinar el nivel de incidencia que tendrán tales estrategias en la reducción de la morosidad de la financiera, partiendo en primer lugar en analizar debidamente el plan estructural de la caja en materia de cobranzas.

Se evaluarán en detalle:

- Las deficiencias encontradas en los procedimientos para mejorar el control de los créditos y cobranzas.
- Como disminuir los índices de morosidad.
- Verificar hasta qué punto las deudas pueden ser recuperadas.
- Identificar los procesos erróneos.
- Establecer si es posible mejorar los tiempos de retorno de los créditos.
- Aumentar los niveles de rentabilidad.

Se ha llegado a determinar asimismo que la Caja deberá aplicar un conjunto de estrategias financieras, así como de mejoras operativas que le permitan replantear sus políticas de crédito y cobranzas, y para lo cual deberá ejecutar las siguientes estrategias:

### **ESTRATEGIA FINANCIERA 1. Implementar políticas de control**

- Las políticas de control le permitirán a la financiera reducir la posibilidad de que las cobranzas caigan en morosidad, y para lo cual se recomienda que estas se encuentren en permanente monitoreo y evaluación.
- Estas estrategias de control ayudarán a que los sectoristas, supervisores, y los funcionarios responsables de aprobar los créditos, puedan planificar debidamente, así como analizar, evaluar y controlar correctamente las operaciones crediticias.

- Desarrollar metodologías a nivel financiero con la finalidad de que la empresa pueda estimar sus pérdidas de cartera, las mismas que se harán a través del siguiente cálculo que es normalmente utilizado para determinar la solvencia en caso de que la morosidad afecte drásticamente la caja:

$\% \text{ Adecuación de capital} = \frac{\text{Activos ponderados por riesgo (1)}}{\text{Patrimonio (2)}}$
---

- Nota 1. Se multiplica por un porcentaje en función a su riesgo, y para una cartera pequeña se tiene que el porcentaje es del 75%.
- Nota 2. El capital se divide en dos: Primario que proviene del capital y de las utilidades no distribuidas, secundario que está conformado por otro tipo de reservas, pero se necesita que el primario sea siempre del orden del 50% o más del total del patrimonio.
- Nota 3. Cuando el valor es del 10% la financiera estará cumpliendo con el índice establecido por la S.B.S.

## **ESTRATEGIA FINANCIERA 2. Implementar un Modelo de control**

- El Modelo de control le permitirá a la financiera llevar a cabo mediciones, calificaciones y cuantificaciones de la eficiencia de sus créditos, cobranzas, y de la morosidad, procurando que los sectoristas, supervisores y funcionarios responsables, analicen y evalúen en detalle las probables contingencias que pudieran presentarse al momento de aprobar los créditos.
- El Modelo de control le permitirá a la financiera contar con eficientes procesos para el otorgamiento de créditos, así como la información necesaria para evaluar a los clientes y que en definitiva van a lograr una mayor efectividad de las operaciones de créditos, cobranzas y recuperaciones, y sobre todo en estricto cumplimiento de la normatividad vigente.

- El Modelo de control le permitirá a la financiera atender de manera eficaz sus créditos, proporcionando las pautas que sean requeridas por las áreas involucradas en materia de provisiones de las deudas morosas, y de aquellas deudas que tienen la categoría de dudosas.
- El Modelo de control le permitirá a la financiera llevar a cabo análisis eficientes de los clientes, así como del adecuado manejo e interpretación de los datos proporcionado por las centrales de riesgos a fin de que permita reducir el riesgo inherente a dichos créditos, y para lo cual se deberá recurrir a la experiencia y al buen criterio de los analistas.
- El Modelo de control le permitirá a la financiera realizar acciones de control preventivo que contendrán todos los procedimientos para hacer mediciones mucho más eficientes y más eficaces de los riesgos, y que involucrará a las áreas de la empresa comprometidas para lograr estos fines, así como a cada uno de los clientes, sean personas naturales o jurídicas.

### **ESTRATEGIA FINANCIERA 3. Medición de los Riesgos Crediticios**

- Establecer criterios bien definidos para el correcto análisis y evaluación de los créditos solicitados, a través de los filtros rigurosos que se harán en las centrales de riesgo, y en base a los procedimientos de aprobación de operaciones crediticias.
- Elaborar una matriz de riesgo a fin de identificar a los clientes con más alta probabilidad de riesgo crediticio, segmentándolos por productos, por el nivel de deuda, por las garantías que avalan dicha operación y sobre todo, identificando en detalle las causas que vienen generando dicha morosidad.
- Llevar a cabo programas de capacitaciones para todo el personal de créditos y cobranzas en temas relacionados con:
  - Calidad de la cartera.
  - Evaluación de los perfiles crediticios del cliente.
  - Consideraciones de los montos, plazos y tasa del crédito.

- Estructuración y formalización de la solicitud de crédito.
  - Análisis, aprobación y otorgamiento de créditos.
  - Seguimiento y monitoreo de las deudas.
  - Procedimientos de recuperaciones de deudas.
  - Evaluación de la morosidad.
  - Provisiones y castigos de deuda.
- Definir criterios fundamentales para el otorgamiento de los créditos, que de manera rigurosa analice y evalúe los requisitos mínimos que deberá tenerse en cuenta para su aprobación y desembolso, tales como:
    - Reputación crediticia del cliente como persona natural.
    - Reputación de los funcionarios o ejecutivos cuando se trate de créditos solicitados para empresas.
    - Nivel socioeconómico del cliente.
    - Condición laboral del cliente.
    - Capacidad económica del cliente o empresa solicitante de créditos.
    - Referencias de otras personas o empresas que avalen de manera indirecta la evaluación del cliente.
    - Establecimiento e implementación de una base de datos con información histórica y actual de los clientes.
    - Revisiones permanentes de las políticas y condiciones de las operaciones crediticias, tanto pasivas como activas.
- Establecimiento e implementación de un conjunto de políticas crediticias entre las que se pueden destacar por su efectividad:
    - Política general de evaluación de riesgos crediticios.
    - Política general para los convenios con las centrales de riesgo.
    - Política general de garantías para el otorgamiento de créditos.
    - Política general de otorgamiento de créditos.
    - Política general de límites de los créditos a aprobar.
    - Política general de cobranzas.
    - Política general de seguimiento, monitoreo y recuperación de deudas.

- Política general para el tratamiento de la morosidad.
- Política general de recuperaciones.
- Política general para las provisiones y castigo de deudas.
- Política general para el otorgamiento de comisiones e incentivos.

#### **ESTRATEGIA FINANCIERA 4. Medición cuantitativa y cualitativa**

- Las evaluaciones crediticias, así como de los riesgos inherentes a tales operaciones, deberán realizarse a través de criterios de carácter cuantitativo cuando el crédito es en forma masiva, o a través de criterios de carácter cualitativo cuando el crédito sea más personalizado.

Tabla 25. Variables para elaborar Modelo de Medición Cuantitativa y Cualitativa

<b>Grupo</b>	<b>Variables</b>
<b>Variables cualitativas</b>	Sexo Estado Educación Tipo de vivienda Profesión Estado civil
<b>Variables cuantitativas</b>	Ingreso Edad Capacidad de pago declarada Capacidad de pago calculada Capacidad de pago declarada /ingreso Número de dependientes económicos Tiempo empleo actual Tiempo empleo anterior Tiempo en vivienda actual Tiempo en vivienda anterior Número de autos

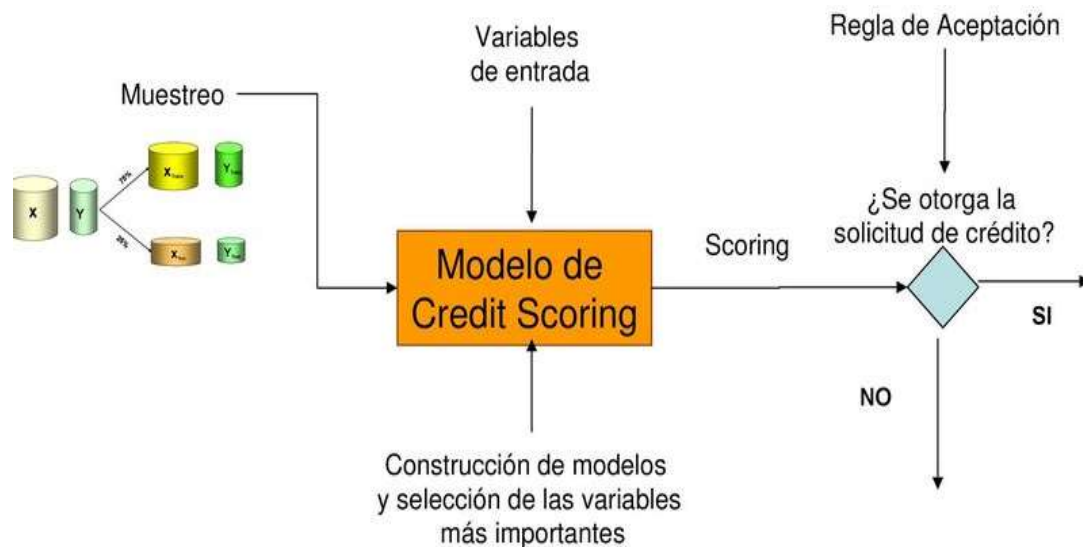
*Fuente: Revistas Unal Ecuador.*

- La gestión cuantitativa deberá desarrollarse solamente cuando se tengan en espera demasiados créditos solicitados y que por su volumen no pueden ser analizados, ni evaluados de manera oportuna, en tanto la gestión cuantitativa deberá desarrollarse solamente cuando se tengan solicitudes de crédito de empresas por montos elevados y que requieren una evaluación más rigurosa.

- Las evaluaciones crediticias de carácter cuantitativo y de carácter cualitativo deberán considerar mecanismos de control preventivos, tanto para personas naturales, como para empresas, y que involucren la evaluación detallada de los riesgos inherentes a dichas operaciones, por lo que observadas de manera rigurosa estas condiciones, consideramos totalmente viable esta estrategia, la misma que ha sido consultada y corroborada con los funcionarios de la Caja.

#### **ESTRATEGIA FINANCIERA 5. Sistema de Calificación Crediticia Scoring**

- Implementar el Sistema de calificación crediticia para asignación de límites mediante el SCORING con la finalidad de automatizar las solicitudes de créditos con información básica de los clientes que serán proporcionados por la Superintendencia de Banca y Seguros, y que a su vez incluirán datos de carácter histórico, así como estadístico.
- El Sistema de calificación crediticia para asignación de límites o SCORING es un sistema de puntajes en el que se hacen calificaciones a una escala definida toda la información obtenida por parte de los clientes, y en donde el puntaje obtenido, más la evaluación de su perfil y de su situación crediticia, permitirá asignar “Cupos” que estarán disponibles para varios productos o en su defecto se aprovecharán en el momento en que sean requeridos.

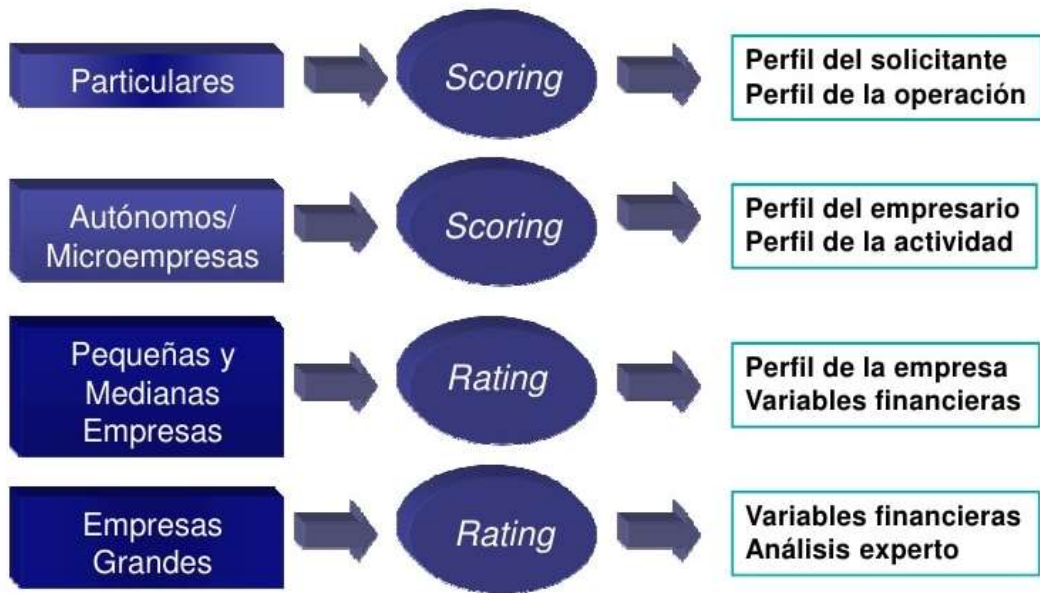


**Figura 18.** Modelo de CREDIT SCORING. (Fuente: Revista Arte y Medir)

- El Sistema SCORING requerirá la implementación de un software con la finalidad de calificar a los clientes a través del puntaje obtenido, previa evaluación de la solicitud, y que permitirá aplicar la calificación en base a una escala predeterminada y con la asignación de valores mínimos aceptables para aprobar los créditos.
- El Sistema SCORING va a suponer un importante ahorro de costos de análisis y evaluación de solicitudes de créditos, ya que por su enfoque estadístico es exclusivamente aplicable para sistemas masivos de clientes, y que permitirá establecer el comportamiento del cliente en base a variables que contengan una mayor escala de predictividad y de esta forma poder asignarles la debida puntuación a cada uno de los clientes.
- El Sistema de calificación SCORING permitirá analizar en un plazo bastante corto y de forma segura los perfiles crediticios de los clientes, determinar en tiempo record si alguno de ellos va a caer en morosidad, así como evaluará el comportamiento de las cobranzas y de la morosidad.
- El Sistema de calificación SCORING podrá definir en tiempo record si un cliente o varios de ellos van a caer en morosidad, asimismo permitirá evaluar el comportamiento de las cobranzas, analizando en poco tiempo y de manera segura los perfiles crediticios de los clientes.



- El Sistema de calificación SCORING permitirá realizar la evaluación y valuación inmediata de los créditos solicitados, máximo en media hora, optimizando a la vez el recurso humano, ya que mediante un puntaje se asignará al sectorista que estará a cargo de la operación de crédito.
- El Sistema de calificación SCORING permitirá simplificar los trámites más engorrosos e innecesarios, pudiendo requerirse solamente la verificación del domicilio del cliente o su centro de trabajo, y en el caso de empresas, solamente se verificará el domicilio fiscal, conjuntamente con información adicional si la evaluación del crédito así lo requiere y en cualquier momento.
- El Sistema de calificación SCORING podrá determinar si la operación solicitada que ya previamente calificada, no supera el puntaje mínimo requerido en base a una escala de 10, entonces deberá ser rechazada, pero si supera 5.5 de puntuación, si podrá ser reevaluada o en su defecto ser pre aprobado.
- El Sistema de calificación SCORING podrá realizar en forma periódica e intermitente monitoreo y seguimiento de los clientes a través de su actualización de datos que serán permanentemente actualizados en el software y de esta forma pueda calificarlos nuevamente y determinar en tiempo record si se está presentando algún riesgo de morosidad o de incobrabilidad.
- El Sistema de calificación SCORING también involucrará el mejoramiento de los niveles de clasificación y riesgo de los cliente a través de la implementación del RATING que es un sistema que medirá la probabilidad de ocurrencia de que no se cumplan con las fechas de pago, y que se hará mediante la valoración de los créditos vía métodos estadísticos del tipo cuantitativo, y cuya escala de puntuación se realizará en función de la aplicación de variables relevantes para el análisis y evaluación de la morosidad.



**Figura 19.** Tipos de Modelo de SCORING RATING. (Fuente: Revista del Grupo AIS)

## Fases de un proceso de scoring a partir de datos de navegación



Figura 20. Fases de un Proceso de SCORING. (Fuente: Revista Arte y Medir.)

## **ESTRATEGIA FINANCIERA 6. Modelo de Matriz de Riesgo**

- La Matriz de Riesgos permitirá identificar los procesos y productos más importantes ofrecidos a los clientes, conjuntamente con los tipos y niveles de riesgos que se pudieran presentar, realizando análisis detallados de los créditos, con una reducción considerable de costos y en el menor tiempo posible para una adecuada toma de decisiones.
- La Matriz de Riesgos permitirá presentar de manera detallada y en cuadros gráficos las desventajas y la probabilidad de que ocurra algún tipo de riesgos, convirtiéndola en una gran ayuda visual para poder asignar prioridades en la determinación. de los riesgos crediticios
- La Matriz de Riesgos permitirá diseñar un Mapa de Riesgos de carácter simple y que a la vez involucrará las siguientes alternativas de ocurrencia:
  - Alto impacto / Alta probabilidad de ocurrencia.
  - Bajo impacto / Alta probabilidad de ocurrencia.
  - Alto impacto / Baja probabilidad de ocurrencia.
  - Bajo impacto / Baja probabilidad de ocurrencia.
- La Matriz de Riesgos permitirá analizar y evaluar los efectos de los riesgos crediticios en la liquidez y en la rentabilidad de la financiera, valorar las desviaciones más importantes que sucedan durante la evaluación, así como cuantificar dichas desviaciones, ponderando los efectos que tendrán, tanto en la empresa como en los clientes.
- La Matriz de Riesgos permitirá considerar y plantear límites a los riesgos crediticios, estableciendo para tal efecto, una serie de reservas y contingencias que le procuren a la financiera asumir los resultados no previstos en los procesos crediticios, así como la ejecución de provisiones relacionadas con la morosidad actual y con la que se encuentre lista para ser castigada.

- La Matriz de Riesgos evitará que se presenten de manera innecesaria:
  - Riesgos relacionados con la liquidez.
  - Riesgos relacionados con el tipo de cambio.
  - Riesgos relacionados con las tasas de interés.
  - Riesgos operativos.
  - Riesgos tecnológicos causados por los propios trabajadores o por fallas de origen en los equipos, o causados por extraños y que podrían generar la pérdida intencionada de información conteniendo las deudas.

Tabla 26. Matriz de Riesgo Scoring Cobranza Preventiva

**PERFIL DE RIESGO ASIGNADO POR EL SCORE**

NIVEL DE SOLVENCIA	CALIFICACION	AA	A	BB	B	CC	INC
A		<b>X</b>					
B							
C							
D							
E							

Aprobado

Zona Gris

Negado

**X:** Distribución de clientes por cuadrantes

*Fuente: Revista Consumer Risk Analytcs.*

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- Se ha determinado de manera fehaciente que las estrategias financieras de cobranzas permiten reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
- Una vez analizados los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes morosos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., se llegó a determinar que la entidad financiera realiza una segura evaluación sobre la situación financiera de sus clientes al momento de otorgar préstamos bancarios con la finalidad de disminuir el impacto de los índices de morosidad. Si embargo, se identificó que los créditos otorgados no cuentan con algún tipo de garantía, tanto líquida, como de bienes mobiliarios e inmobiliarios, lo cual indica que la entidad financiera corre riesgo crediticio para recuperar dichos préstamos.
- De acuerdo al análisis documental y a la información proporcionada por la entidad financiera, se realizó la evaluación en la cual se obtuvo que los niveles de morosidad incrementaron en el último año de 6.8% a 15.5%, asimismo, la cartera deteriorada se elevó de 9.6% a 16.4%, debiéndose destacar que el sector presentó un nivel de cobertura en cartera atrasada de 130.2%, resultados que indicaron que la Caja está siendo afectada por el aumento de la cartera de alto riesgo.
- Se ha determinado que la Caja no viene aplicando estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad y así mismo llevar el control de los riesgos crediticios para la evaluación, otorgamiento de los créditos y para la ejecución de las cobranzas, lo que es necesario para minimizar el riesgo.

## 4.2. Recomendaciones

- La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., deberá prestar mayor atención en analizar y determinar debidamente las estrategias financiera de cobranzas, así como describir y diagnosticar de forma real la situación actual de la entidad financiera en relación a dichas políticas.
- La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., deberá replantear la implementación de políticas crediticias, y disponer que las áreas involucradas en el proceso, cumplan estrictamente con dichas políticas, debiendo para ello implementar y darles poder discrecional a las áreas de riesgos, de créditos y de cobranzas, con el fin de que cumplan un mejor control de los créditos y de las cuentas por cobrar.
- Se deberá seleccionar personal exclusivamente para el control de los riesgos crediticios, para la evaluación y otorgamiento de los créditos así mismo para la ejecución de las cobranzas, y con ello reducir el riesgo, lo que implica tener información actualizada de las centrales de riesgo.
- La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., deberá establecer y desarrollar estrategias financieras de cobranzas a través del mejoramiento de los procedimientos de cobranza, los mismos que estarán diseñados para la recuperación de las cuentas por cobrar, tomando en cuenta las siguientes etapas: recordatorio, insistencia y acción drástica a tomar en caso el cliente siga incumpliendo con sus obligaciones.

## V. REFERENCIAS

- Abanto Chuquiruna, J., & Gallardo Chingay, A. (2019). *La morosidad y su influencia en la rentabilidad de Financiera Credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/22043>
- Albarrán Urbina, V. H. (2018). *Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en la Financiera Confianza agencia San Marcos, periodo 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/14404>
- Amézquita Cervantes, B.A. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, tiene como objetivo general encontrar las causas de la morosidad en los clientes Mypes de la Caja Tacna*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_2dac3508ba9066149daf95533eacfb87](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_2dac3508ba9066149daf95533eacfb87)
- Arana Nacarino, A.Y., & López Puscán, C.J. (2018). *Impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito. Una revisión sistemática del impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en los últimos 8 años*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/22198>
- Arévalo Duran, D.M. (2020). *Análisis Financiero de la Cooperativa de Empleados del Grupo S.C.A.R.E. – CORPORATIVOS* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. <https://fdocumento.com/document/analisis-financiero-de-la-cooperativa-de-emermedica-y-colpatria-medicina.html?page=2>
- Artica, J. (2021). Cajas Rurales Llegan hasta el 57% de morosidad en pandemia ¿Qué salidas tienen? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/cajas-rurales-llegan-hasta-el-57-de-morosidad-en-pandemia-que-salidas-tienen-sipan-los-andes-raiz-incasur-cencosud-ncze-noticia/>
- Banco de Crédito del Perú (junio de 2017). *Clasificación de los deudores*. <http://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2017/09/BCP-Jun17.pdf>



- Barboza, F. (12 de abril de 2019). *Estrategia de cobranzas*.  
<https://blog.inconcertcc.com/estrategias-de-cobranza/>
- Caruajulca Delgado, D.F. (2020). *El analista de crédito y su responsabilidad penal en el delito de financiamiento por información fraudulenta en la Caja Municipal Arequipa, Lima-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://hdl.handle.net/11537/25046>
- Cárdenas Gómez, R., Castañeda Gallego, J. & Velasco Sierra, J.L. (2018). *Consultoría financiera enfocado a Cooperativas de ahorro y crédito*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia].  
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/22456>
- Castañeda Luza, E. G. (2020). *Propuesta de un modelo Logit para evaluar el riesgo crediticio en empresas financieras: caso de la financiera Pro empresa periodo 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/12100>
- Chávez Benavides, D.V. (2017). *Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador].  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14537>
- Díaz Granados, S. (2020). *Riesgo permanente en la banca colombiana*. Banco de Desarrollo de América Latina.  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Escandón, J. (2020). *Atrasos de los clientes de las pequeñas y medianas empresas, en México*. Revista Expansión.  
<https://expansion.mx/economia/2021/07/02/el-m>
- Fernández Vinuesa, D.F. (2019). Las estrategias financieras de cobranzas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*. ISSN: 1696-8352  
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/recuperacion-cartera-ecuador.html>
- Honninger, A. (2020). Los tipos de procedimientos de cobranzas de deudas. *Diario Atlax 360 Perú*. <https://www.axesor.com/es-ES/blog/la-importancia-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito-en-peru/>

- Huamaní, E. (2020). La nueva contabilidad, en Estados Unidos. *Revista economía*.  
<https://www.revistaeconomia.com/>
- Gorbalán Vega, L. M. (2019). *La morosidad de los créditos Mype y su efecto en la rentabilidad de agencia de una entidad financiera, Trujillo 2017-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<http://hdl.handle.net/11537/22092>
- Gómez, G., Mena, A. & Beltrán López, R. (2018). Factores que influyen en el crecimiento de las cajas municipales del Perú. *Revista Scielo*, 64(3).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422019000400008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000400008)
- Gonzales Marlo, J.A. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A.- Agencia Cajamarca, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2730>
- Guerrero Estela, E.C. (2019). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad, en Amazonas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6540>
- Jara Calvo, H.A. (2019). *Determinantes del incumplimiento de los bancos de ahorro y crédito municipales de Perú: 2003-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cajamarca]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4592>
- Lalama Ochoa, M.S. (2016). *Gestión financiera para reducir la morosidad, Universidad Técnica de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ambato]. En Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22533>
- Madera del Pozo, A. & Rúa Vieites, A. (2017). Análisis de la sostenibilidad financiera de las Cajas Rurales a través de modelos Logit y Regresión de Cox: Propuesta de un indicador sintético de salud financiera. *Revista Dialnet*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=110085>
- Martinot Oliart, L.F. (2018). *Morosidad: ¿Qué es la morosidad?*  
<https://debitoor.es/glosario/morosidad>

- Mendoza Burga, G.D. (2019). *Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco – Agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3940>
- Morilla, G. (2019). *Las estrategias financieras de cobranzas*. <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- Núñez Taboada, D. G., & Pinedo Rojas, A.M. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6540?show=full>
- Pana, A., Arrizabalaga, F. & Delgado, J. (2020). *Evaluación de la financiación*. Banco de España. <file:///C:/Users/User/Downloads/be2001-art6.pdf>
- Pally Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Piura Agencia Juliaca 2013, 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1551>
- Panta Carlín, J.M. (2018). *Factores de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA entre febrero de 2017 y febrero de 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1821>
- Pedrosa, S. J. (2020). Condición de moroso. *Revista Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Peñaranda Saddy, C.A. (2019). *Política de crédito que disminuya, el riesgo de crédito, la mora mayor a 30 días y que impacte en menor medida la aprobación de tarjetas de crédito*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24284>
- Pérez Candiotti, C.J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<https://docplayer.es/83299118-La-evaluacion-crediticia-y-su-relacion-con-el-riesgo-crediticio-en-la-cooperativa-de-ahorro-y-credito-san-viator-ltda.html>

Periche Delgado, G. S., Ramos Farroñan, E.V., & Chamoli Falcón, A.W. (2020). La morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Revista de Investigación Valdizana*, ISSN: 1995 - 445X. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/732>

Santa Cruz Palomino, L. M. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca. 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3492>

Tuesta Pestanas, R. (2018). *Análisis De Los Criterios Para El Cálculo De La Mora En Las Principales Instituciones Bancarias Del Perú: Diseño De Una Propuesta Estandarizada*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2123>

Valdivia Tafur, H. R. (2019). *La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal de Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2962?show=full>

Vallejo Sánchez, D.P. (2017). *Diseño políticas y estrategias para minimizar la tasa de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Estado de Riobamba en la provincia de Chimborazo. Ecuador. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>

Valeriano Zavaleta, V. E., & Quiroga Dionicio, M. M. (2018). *Aplicación de estrategias para la recuperación de cobranza dudosa y la disminución del índice de morosidad de la empresa Codijisa, Trujillo, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/21856>

Velarde, J. (2020). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Banco Central de Reserva del Perú. ISSN 2664-2328.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>

Vidal Espinoza, S.A. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María]. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/23660>

Vinueza Fernández, D.F. (2017). Las estrategias financieras de cobranzas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, ISSN: 1696-8352*. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/recuperacion-cartera-ecuador.html>

## VI. ANEXOS

### Anexo 1: Resolución de Aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0488-2021/FACEM-USS

Chiclayo, 18 de junio de 2021.

**VISTO:**

El Oficio N°0191-2021/FACEM-DC-USS de fecha 14/06/2021, y el proveído del decano de la FACEM, de fecha 15/06/2021, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativas aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, según Oficio N°0191-2021/FACEM-DC-USS de fecha 14/06/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad, Dra. Mariuz Amalia Cabrera Sánchez, solicita modificación de título de los proyectos de tesis de los estudiantes que se detallan en la parte resolutoria, los cuales fueron aprobados con resolución N°1267-FACEM-USS-2020 de fecha 03 de diciembre de 2020,

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

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO:** MODIFICAR la Resolución N°1267-FACEM-USS-2020, de fecha de 03 de diciembre 2020, numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, y 28; según se detalla en cuadro adjunto:

**DICE:**

N°	AUTOR(ES)	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	- HERRERA REGALADO MARÍA ANALÍ	PLAN DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA RAMADERÍA DELICIAS DEL NORTE-CHOTA-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CARRASCO REMON KYARA YAMILETH - SANTAMARÍA CHAPOÑAN GISELA	CULTURA TRIBUTARIA Y PAGO DE IMPUESTOS SEGÚN RÉGIMEN DE LOS COMERCIANTES DE CALZADOS DEL MERCADO MODELO-CHICLAYO DURANTE EL COVID-19	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SAMBIEZ ORTIZ ELMER - GASCO ZÁRATE ILDA	CONTABILIDAD GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TODOS LOS SANTOS, CHOTA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481616 - 074 481632

CAMPUS USS

9km. S, carretera a Pimental

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

2.	- CARRASCO REMON KYARA YAMILETH - SANTAMARIA CHAPOÑAN GEELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES DE CALZADOS DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- RAMIREZ ORTIZ ELMER - GASCO ZÁRATE ILDA	CONTABILIDAD GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TODOS LOS SANTOS, CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JULISSA - VÁSQUEZ SOLANO CESAR ANIBAL	ESTRATEGIAS DE RECALIDADÓN PARA MINIMIZAR LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- SANDOVAL PEREZ ROSITA ANGELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECALIDADÓN TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES INFORMALES DE ROPA DE LOS ALREDEDORES DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- GARCIA CHAMAYA JOSÉ HUMBERTO		
7.	- CASISOL PEZO PATRICIA ELIZABETH - REQUENA HORMA YOLI CHARTO	CONTROL DE INVENTARIOS PARA UNA ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO EN LA UNIDAD ELECTORA 300 - EDUCACIÓN CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- BANDA MEDINA GADELY - OLENTEROS MEMORIANA MELVA	RELACIÓN ENTRE LA EVALUACION CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- RAMIREZ ZAÑA TALIA - AGUILAR CASTAÑEDA ALCIDES	CUENTA 40 DEL PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL 2020 Y EL IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS APLICADO EN BOTICAS ISAFARMA DIBL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SANCHEZ PAZ, MARTHA ELIZABETH - BURGA NUZ, LUZ DELIA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. - TAMBAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ENADENCIRA NORA MARCO DAVID	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR EL INDICE DE RENTABILIDAD EN CAJA SULLANA MOTUPE, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- AREVALO CASTILLO MELI LILIANA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA EL INCREMENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO GRUPAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA, CHICLAYO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SEGURA JULCA ROSA MARIBEL	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECALIDADÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MISONES MUÑO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- LÓPEZ AGUILAR MATILDE - REDUJO CARDOSO SONIA YOVANA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PLURA, QUEROCCOTO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- BRENS BALCAZAR SARY VIOLETA DEL MILAGRO - PERALTA VEGA NORA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA BIG BANG STORE CHOTA AL 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## Anexo 2: Carta de Aprobación para desarrollo de investigación



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Alex Michel Alcántara Arce, identificado con DNI N° 43316528, en calidad de Administrador de la entidad financiera que lleva por nombre Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Autorizo a los Sres (as) (Itas). Burga Ruiz, Luz Della y Sánchez Paz, Martha Elizabeth. Estudiantes de X ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Señor de Sipán, para que utilice datos e información para fines exclusivos de elaboración de Tesis titulada "Estrategias Financieras para reducir la Morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A – Bambamarca, 2021" el mismo que vienen desarrollando para la elaboración del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la USS más no utilizar el nombre de la entidad financiera en mención.

Bambamarca, 20 de Mayo del 2021

Atentamente,



  
Alex Michel Alcántara Arce  
Jefe de Oficina



### Anexo 3. Formato de Cuestionario

#### FORMATO DE VALIDACIÓN CON LOS ÍTEMS INSTRUMENTOS A APLICAR

#### CUESTIONARIO: ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021.

Somos estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Seños de Sipán.

**Instrucciones:** Apreciado cliente, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario con el fin de obtener información relacionado a la morosidad para aplicar las estrategias financieras; para ello, marque con una (X) la alternativa que usted considere conveniente para cada pregunta. Agradecemos su colaboración por proporcionar la información solicitada.

N°	ÍTEM	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	No Conoce
1	¿Cómo cliente considera que la Caja si efectúa un estudio seguro sobre su situación financiera?					
2	¿El plazo otorgado por la financiera para cancelar los créditos favorece al cumplimiento del pago de sus cuotas?					
3	¿La entidad financiera hace uso de medios de comunicación tecnológicas para los recordatorios del pago de sus cuotas y deudas?					
4	¿Considera que los asesores y sectoristas no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad por parte de sus clientes?					
5	¿Considera que los asesores no realizan un seguimiento eficiente y permanente para favorecer el cumplimiento de los pagos de sus clientes?					
6	¿Ha recibido visitas constantes a su domicilio por parte del personal de la caja debido al incumplimiento de pago de sus cuotas?					
7	¿Los asesores de crédito realizan las cobranzas a los clientes con notificaciones por cartas u otros medios?					

8	¿Los representantes de la Caja realizan negociaciones anticipadas con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas?					
9	¿Considera que la cobranza judicial es el medio más trascendental para que la entidad inicie la recuperación de los créditos vencidos?					
10	¿Considera apropiado el inicio de un proceso legal por parte de la entidad financiera para la recuperación de los créditos que se encuentran en la condición de morosos?					
11	¿Los Créditos aprobados y otorgados cuentan con algún tipo de garantía, tanto líquida, cómo de bienes inmobiliarios que respalden la operación solicitada?					
12	¿La Caja viene aprobando créditos a pesar del grado de parentesco que exista entre los clientes?					
13	¿Los créditos que viene aprobando la Caja se están otorgando con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera?					
14	¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si la Caja viene aplicando algún indicador financiero para evaluar los índices de morosidad?					
15	¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si de manera recurrente la Caja viene aplicando para la evaluación de la información de sus clientes un indicador relacionado con la morosidad de cuentas por cobrar?					
16	¿De acuerdo a su condición de cliente, tiene conocimiento si las deudas atrasadas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera?					
17	¿Tiene conocimiento si la Caja viene realizando el debido tratamiento contable o provisiones a aquellas cuentas que están entrando en morosidad o no vienen siendo debidamente recuperadas?					

**FORMATO DE VALIDACIÓN CON LOS ITEMS INSTRUMENTOS A APLICAR**

**CUESTIONARIO: ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021.**

Somos estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Seños de Sipán.

**Instrucciones:** Apreciado cliente, a continuación se le presenta el siguiente cuestionario con el fin de obtener información relacionado a la morosidad para aplicar las estrategias financieras; para ello, marque con una (X) la alternativa que usted considere conveniente para cada pregunta. Agradecemos su colaboración por proporcionar la información solicitada.

Nº	ÍTEM	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	No conoce
1	¿Cómo cliente considera que la Caja si efectúa un estudio seguro sobre su situación financiera?		X			
2	¿El plazo otorgado por la financiera para cancelar los créditos favorece al cumplimiento del pago de sus cuotas?				X	
3	¿La entidad financiera hace uso de medios de comunicación tecnológicas para los recordatorios del pago de sus cuotas y deudas?				X	
4	¿Considera que los asesores y sectoristas no se interesan en conocer el motivo principal de la morosidad por parte de sus clientes?				X	
5	¿Considera que los asesores no realizan un seguimiento eficiente y permanente para favorecer el cumplimiento de los pagos de sus clientes?				X	
6	¿Ha recibido visitas constantes a su domicilio por parte del personal de la caja debido al incumplimiento de pago de sus cuotas?		X			
7	¿Los asesores de crédito realizan las cobranzas a los clientes con notificaciones por cartas u otros medios?		X			
8	¿Los representantes de la Caja realizan negociaciones anticipadas con sus clientes para el cumplimiento del pago de sus cuotas?		X			
9	¿Considera que la cobranza judicial es el medio más trascendental para que la entidad inicie la recuperación de los créditos vencidos?				X	
10	¿Considera apropiado el inicio de un proceso legal por parte de la entidad financiera para la recuperación de los créditos que se encuentran en la condición de morosos?				X	

11	¿Los Créditos aprobados y otorgados cuentan con algún tipo de garantía, tanto líquida, como de bienes inmobiliarios que respalden la operación solicitada?		X			
12	¿La Caja viene aprobando créditos a pesar del grado de parentesco que exista entre los clientes?		X			
13	¿Los créditos que viene aprobando la Caja se están otorgando con información de los clientes que no es rigurosamente corroborada por la financiera?		X			
14	¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si la Caja viene aplicando algún indicador financiero para evaluar los índices de morosidad?					X
15	¿En la medida de sus posibilidades podría señalar si de manera recurrente la Caja viene aplicando para la evaluación de la información de sus clientes un indicador relacionado con la morosidad de cuentas por cobrar?					X
16	¿De acuerdo a su condición de cliente, tiene conocimiento si las deudas atrasadas se vienen recuperando de acuerdo a las expectativas de la financiera?				X	
17	¿Tiene conocimiento si la Caja viene realizando el debido tratamiento contable o provisiones a aquellas cuentas que están entrando en morosidad o no vienen siendo debidamente recuperadas?					X

**Anexo 4:** Validación de Instrumentos

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	
<b>CARGO</b>	<b>DOCENTE DE LA UNIVESIDAD SEÑOR DE SIPÁN</b>
<b>ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021.</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA (AS)</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>BURGA RUIZ LUZ DELLA SÁNCHEZ PAZ MARTHA ELIZABETH</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE CONTABILIDAD</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b><u>GENERAL</u></b>  Diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Describir las estrategias financieras de cobranzas que se van a aplicar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Determinar las estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
<b>DETERMINE SI EL INSTRUMENTO DE MEDIDA CUMPLE CON LOS INDICADORES ANTERIORES, EVALÚE SI ES EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, MEDIO O MALO, Y COLOQUE UN ASPA (X) EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 Items, ha sido diseñado considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez del 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 investigación.					
N°	CALIDAD	DIFINICIÓN	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y Exactitud	Las preguntas están escritas en forma clara y precisa, sin ambigüedad.					
2	Coherencia	Las preguntas se relacionan con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto.					
3	Validez	Las preguntas han sido transcritas teniendo en cuenta la eficacia de contenido y criterio.					
4	Organización	La estructura es apropiada, comprende la presentación, antecedentes demográficos e instrucciones.					
5	Confiabilidad	La herramienta es confiable porque se aplicó el cuestionario de encuesta.					
6	Control del riesgo	Presenta ciertas preguntas distractoras para inspeccionar la confusión de las respuestas.					
7	Orden	Las preguntas han sido elaboradas utilizando la técnica de lo general a lo particular.					
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido elaboradas conforme al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.					
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en concordancia a las variables, dimensiones e indicadores del problema.					
10	Inocuidad	Las preguntas no establecen riesgo para el encuestado.					

**Observaciones:** En efecto, el instrumento puede ser aplicado

**Fecha:** Chiclayo, 03 de junio del 2021

---

JUEZ – EXPERTO

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<b>FLORENTINO ALEX TABOADA SERRATO</b>
<b>PROFESIÓN</b>	<b>C.P.C</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>GUBERNAMETAL</b>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<b>15 AÑOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>DOCENTE DE LA UNIVESIDAD SEÑOR DE SIPAN</b>
<b>ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021.</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA (A S)</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>BURGA RUIZ LUZ DELLA SÁNCHEZ PAZ MARTHA ELIZABETH</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE CONTABILIDAD</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b><u>GENERAL</u></b>  Diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Describir las estrategias financieras de cobranzas que se van a aplicar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Determinar las estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
<b>DETERMINE SI EL INSTRUMENTO DE MEDIDA CUMPLE CON LOS INDICADORES ANTERIORES, EVALÚE SI ES EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, MEDIO O MALO, Y COLOQUE UN ASPA (X) EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 <b>Items</b> , ha sido diseñado considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y

Nº	CALIDAD	DIFINICIÓN	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y Exactitud	Las preguntas están escritas en forma clara y precisa, sin ambigüedad.	X				
2	Coherencia	Las preguntas se relacionan con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido transcritas teniendo en cuenta la eficacia de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es apropiada, comprende la presentación, antecedentes demográficos e instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	La herramienta es confiable porque se aplicado el cuestionario de encuesta.	X				
6	Control del riesgo	Presenta ciertas preguntas distractoras para inspeccionar la confusión de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas han sido elaboradas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido elaboradas conforme al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en concordancia a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no establecen riesgo para el encuestado.	X				

Observaciones: En efecto, el instrumento puede ser aplicado

Fecha: Chiclayo, 03 de junio del 2021

  
 CPC. ALEX SANDOVAL SERRATO  
 1997 04 - 2023



(Para validación de instrumentos)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 03 de junio del 2021

Señor  
CPC. Florentino Alex Taboada Serrado  
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, estamos trabajando la investigación: "Estrategias Financieras para reducir la Morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A – Bambamarca, 2021".

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Martha Elizabeth Sanchez Paz  
DNI N°: 71013412



Luz Della Burga Ruiz  
DNI N°: 75871512



CPC. F. ALEX TABOADA SERRATO  
MAT. 04 - 2833

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Florentino Alex Taboada Serrato, Contador en la gestión pública y gubernamental, contador en la Municipalidad Distrital de Tuman - Lambayeque, he leído y valido el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIOS) elaborada por: Martha Elizabeth Sánchez Paz y Luz Della Burga Ruiz, estudiantes de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A - BAMBAMARCA, 2021".

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

Chiclayo, 03 de junio del 2021



CPC. F. ALEX TABOADA SERRATO  
MAT. 04 - 2833

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<b>EVELING SUSSETY BALCAZAR PAIVA</b>
<b>PROFESIÓN</b>	<b>MG. C.P.C</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TRIBUTACIÓN</b>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<b>7 AÑOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>DOCENTE DE LA UNIVESIDAD SEÑOR DE SIPAN</b>
<b>ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021.</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA (A S)</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>BURGA RUIZ LUZ DELLA SÁNCHEZ PAZ MARTHA ELIZABETH</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE CONTABILIDAD</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b><u>GENERAL</u></b>  Diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Describir las estrategias financieras de cobranzas que se van a aplicar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Determinar las estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
<b>DETERMINE SI EL INSTRUMENTO DE MEDIDA CUMPLE CON LOS INDICADORES ANTERIORES, EVALÚE SI ES EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, MEDIO O MALO, Y COLOQUE UN A SPA (X) EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 <b>Items</b> , ha sido diseñado considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y

N°	CALIDAD	DIFINICIÓN	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y Exactitud	Las preguntas están escritas en forma clara y precisa, sin ambigüedad.	X				
2	Coherencia	Las preguntas se relacionan con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido transcritas teniendo en cuenta la eficacia de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es apropiada, comprende la presentación, antecedentes demográficos e instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	La herramienta es confiable porque se aplicó el cuestionario de encuesta.	X				
6	Control del riesgo	Presenta ciertas preguntas distractoras para inspeccionar la confusión de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas han sido elaboradas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido elaboradas conforme al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en concordancia a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no establecen riesgo para el encuestado.	X				

Observaciones: En efecto, el instrumento puede ser aplicado.....

Fecha: Chiclayo, 03 de junio del 2021

*Sussety V*

JUEZ – EXPERTO  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 03 de junio del 2021

Señor  
Mg. Eveling Sussety Balcázar Paiva  
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, estamos trabajando la investigación: "Estrategias Financieras para reducir la Morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A – Bambamarca, 2021".

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

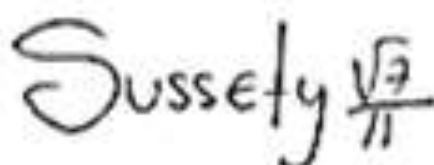
Atentamente:



Martha Elizabeth Sanchez Paz  
DNI N°: 71013412



Luz Della Burga Ruiz  
DNI N°: 75871512



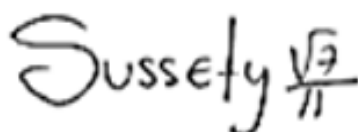
Mg. Eveling Sussety Balcázar Paiva

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, Eveling Sussety Balcázar Paiva, Magister en Tributación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y valido el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIOS) elaborada por: Martha Elizabeth Sánchez Paz y Luz Della Burga Ruiz, estudiantes de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021".

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

Chiclayo, 03 de junio del 2021



---

Mg. Eveling Sussety Balcázar Paiva

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<b>JESUS ABEL FLORES PISCO</b>
<b>PROFESIÓN</b>	<b>C.P.C</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>GUBERNAMENTAL</b>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<b>9 AÑOS</b>
<b>CARGO</b>	<b>DOCENTE DE LA UNIVESIDAD SEÑOR DE SIPAN</b>
<b>ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021.</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA (AS)</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>BURGA RUIZ LUZ DELLA SÁNCHEZ PAZ MARTHA ELIZABETH</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE CONTABILIDAD</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>CUESTIONARIO</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>GENERAL</b>  Diseñar estrategias financieras de cobranzas para reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Describir las estrategias financieras de cobranzas que se van a aplicar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Identificar el índice de morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.  Determinar las estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.
<b>DETERMINE SI EL INSTRUMENTO DE MEDIDA CUMPLE CON LOS INDICADORES ANTERIORES, EVALÚE SI ES EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, MEDIO O MALO, Y COLOQUE UN ASPA (X) EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 <u>Items</u> , ha sido diseñado considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de <u>Cronbach</u> .

N°	CALIDAD	DIFINICIÓN	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y Exactitud	Las preguntas están escritas en forma clara y precisa, sin ambigüedad.	X				
2	Coherencia	Las preguntas se relacionan con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido transcritas teniendo en cuenta la eficacia de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es apropiada, comprende la presentación, antecedentes demográficos e instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	La herramienta es confiable porque se aplicó el cuestionario de encuesta.	X				
6	Control del riesgo	Presenta ciertas preguntas distractoras para inspeccionar la confusión de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas han sido elaboradas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido elaboradas conforme al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en concordancia a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no establecen riesgo para el encuestado.	X				

Observaciones: Puede aplicar el instrumento.

Fecha: Chiclayo, 05 de junio del 2021

  
**CPC. Jesús Flores Pisco**  
**MATRÍCULA Nº 040022**  


---

**JUEZ – EXPERTO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 03 de junio del 2021

Señor  
CPC. Jesus Abel Flores Pisco  
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, estamos trabajando la investigación: "Estrategias Financieras para reducir la Morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A – Bambamarca, 2021".

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



Martha Elizabeth Sanchez Paz  
DNI N°: 71013412



Luz Della Burga Ruiz  
DNI N°: 75871512



CPC. Jesus Flores Pisco  
MATRICULA Nº 043622

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jesús Abel Flores Pisco, Contador en la gestión pública y gubernamental, contador en la Municipalidad Distrital de Catache - Cajamarca, he leído y valido el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIOS) elaborada por: Martha Elizabeth Sánchez Paz e Luz Deila Burga Ruiz, estudiantes de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A - BAMBAMARCA, 2021".

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

Chiclayo, 03 de Junio del 2021



**C.P.C. Jesús Flores Pisco**  
MATRICULA Nº 049022

---



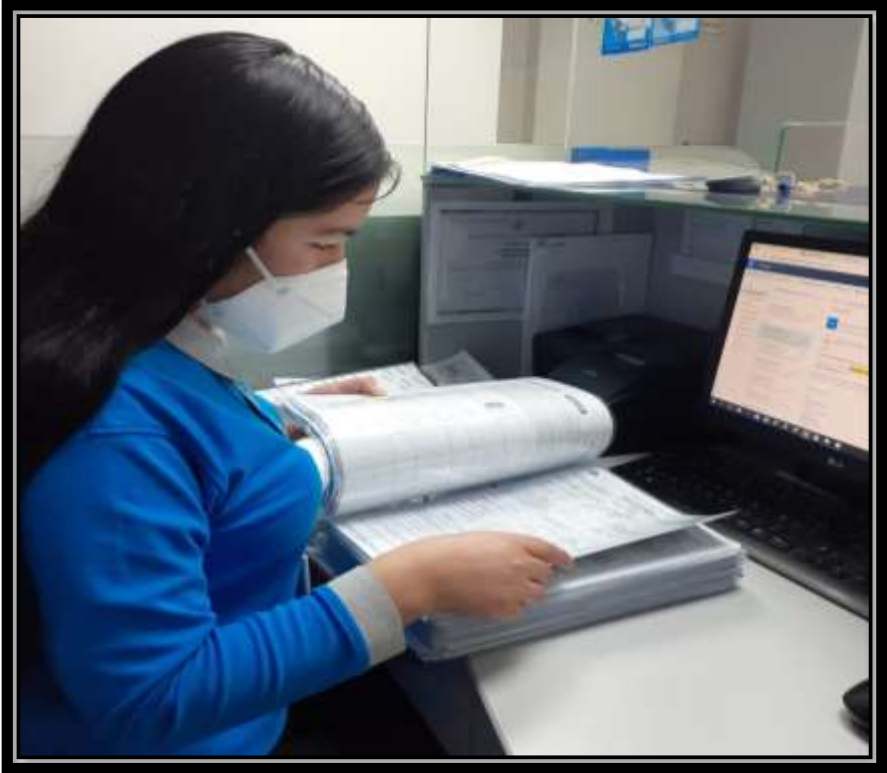
		<p>Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.</p> <p>3. Determinar las estrategias financieras de cobranzas que permitan reducir la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. oficina Bambamarca 2021.</p>	<p>de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., oficina Bambamarca 2021.</p> <p>- Si se identifican de manera puntual a los clientes morosos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., en la oficina de Bambamarca, aumentarán las posibilidades de recuperar dichas deudas.</p> <p>- El diseño de estrategias financieras permitirá reducir la morosidad en</p>			<p>Negociación</p> <p>Cobranza Judicial</p> <p>Área legal en cobranza formal</p>	
				Morosidad	Rotación de cartera	<p>Cuentas por cobrar x 360</p> <p>Ventas</p>	<p>Análisis Documental /Guía de Análisis Documental.</p>

			la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., oficina Bambamarca 2021.		Rotación Anual	Plazo de 360 días  Cuentas por cobrar X 360	
--	--	--	--	--	----------------	---	--

**Anexo 6:** Toma de encuesta a los clientes de Caja Los Andes



Aplicando la encuesta a los clientes de Caja Los Andes.



Revisión Documental.



Ubicación de la empresa.



## Anexo 7: Formato T-1



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

Pimentel, 26 de julio de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. –



**Las suscritas:**

BURGA RUIZ Luz Della, con DNI 75871512 Y SANCHEZ PAZ Martha Elizabeth, con DNI 71013412, en nuestra calidad de autoras exclusivas del trabajo de grado titulado "ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021", presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito 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 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
Ruiz Burga Luz Della	75871512	
Sánchez Paz Martha Elizabeth	71013412	



**Anexo 8:** Acta de Originalidad.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Wilmer Enrique Vidaurre García, docente de la Asignatura de Investigación II de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N°0496-2021/FACEM-USS, presentada por el (los) estudiante(s) RUIZ BURGA Luz Della Y SANCHEZ PAZ Martha Elizabeth, titulada "ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021".

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de julio de 2021

Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique

DNI N°16730598

## Anexo 9: Reporte de Turnitin.

### ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A – BAMBAMARCA, 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20</b> % INDICE DE SIMILITUD	<b>20</b> % FUENTES DE INTERNET	<b>1</b> % PUBLICACIONES	<b>8</b> % TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>3</b>	<b>www.ratingspcr.com</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1</b> %