



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

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

**“LAS TÉCNICAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN
LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE ALTO RIESGO
DE LA CAJA MAYNAS S.A. – AGENCIA YURIMAGUAS, EN
EL PERIODO 2010 AL 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

DIANA PAOLA VASQUEZ GARCIA

ASESORES:

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

Lic. ROGER BURGOS BARDALES

TARAPOTO - PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Mi Esposo, a mi hijo y a mi Madre las personas más importantes en mi vida, ya que siempre estuvieron junto a mí desde el inicio hasta el final de este camino, con consejos y palabras animadoras, sobre todo por haberme inculcado valores y principios como la honestidad, el respeto, la puntualidad y sobre todo la responsabilidad, valores que me ayudaron a cumplir un objetivo importante como la finalización de la carrera universitaria.

La Autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones contenidas en el reglamento interno de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “César Vallejo” pongo a vuestra consideración el presente desarrollo de tesis titulado **“LAS TÉCNICAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE ALTO RIESGO DE LA CAJA MAYNAS S.A. – AGENCIA YURIMAGUAS, 2012.”**.

El contenido del presente trabajo ha sido realizado en base a los conocimientos adquiridos en las aulas durante la información profesional, en base a consultas de fuentes bibliográficas e información obtenida de la empresa en estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarles mi más profundo agradecimiento por todo su apoyo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad por haberme dado la oportunidad de crecer como persona a través de una instrucción académica de primer nivel.

Agradezco a mis Profesores por haber impartido su conocimiento, tiempo y apoyo el que servirá para el desarrollo profesional y sobre todo para contribuir con el progreso de nuestro País.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
DECLARACIÓN JURADA.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
 CAPÍTULO I	
MARCO METODOLÓGICO.....	12
1.1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1.1 Selección del problema	12
1.1.2 Antecedentes del problema	13
1.1.3 Formulación del problema	15
1.1.4 Justificación	16
1.1.5 Limitaciones	17
1.2 OBJETIVOS.....	17
1.2.1 Objetivo General.....	17
1.2.2 Objetivo Específico.....	18
1.3 HIPÓTESIS	18
1.3.1 Formulación de la Hipótesis.....	18
1.3.2 Tipo de Hipótesis.....	18
1.4 VARIABLES - INDICADORES	19
1.5 DISEÑO DE LA EJECUCIÓN	19
1.5.1 Tipo de diseño	19
1.5.2 Población – muestra	20
1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	20

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.....	22
2.1 MARCO TEÓRICO	22
2.2 MARCO NORMATIVO.....	43
2.3 MARCO CONCEPTUAL	47

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	49
---------------------------------	----

CAPÍTULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	63
---------------------------------	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
-------------------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
6.1 Conclusiones.....	68
6.2 Recomendaciones.....	70

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS.....	72
7.1 Bibliografía.....	72
7.2 Anexos.....	75

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita **DIANA PAOLA VASQUEZ GARCIA**, identificada con DNI No. **42447823**, quien ha elaborado la tesis denominada **“LAS TÉCNICAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE ALTO RIESGO DE LA CAJA MAYNAS S.A. – AGENCIA YURIMAGUAS, 2012.”**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan a la biografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

DIANA PAOLA VASQUEZ GARCIA

DNI No. 42447823

RESUMEN

La presente investigación denominada **“LAS TÉCNICAS DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE ALTO RIESGO DE LA CAJA MAYNAS S.A. – AGENCIA YURIMAGUAS, 2012.”**, tiene como propósito evaluar las actuales técnicas de cobranza, que utilizan los colaboradores y analizar su influencia en la recuperación de la cartera de alto riesgo. Esta información ha sido de utilidad para plantear estrategias que aporten mejoras en esta temática. Los resultados de esta evaluación sirvieron como base para demostrar la ineffectividad de algunos procesos y la efectividad de otros, todo ello permitirá una cobranza más eficiente para la Caja Maynas S.A – agencia Yurimaguas.

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones.

Las técnicas de cobranza que utiliza la Caja Maynas Agencia Yurimaguas carecen de eficiencia, sin embargo la técnica de mayor influencia para la recuperación de la cartera de alto riesgo es la técnica Pre Judicial, por consiguiente son las que se usan menos, esto influye en que se origine la lenta recuperación de la cartera de Alto Riesgo, las técnicas de cobranzas empíricas tiene un impacto muy bajo para la recuperación de la cartera de alto riesgo, así mismo las persuasivas tiene un impacto poco considerable, la técnica judicial es el más deficiente recurso que se utiliza para recuperar la cartera de alto riesgo, ya que este proceso requiere de muchos trámites y procesos engorrosos para ambas partes.

ABSTRACT

The present investigation, code-named "THE TECHNIQUES OF COLLECTION AND ITS INFLUENCE ON THE RECOVERY OF THE PORTFOLIO OF HIGH-RISK HOUSING MAYNAS S.A. - AGENCY Yurimaguas, 2012. ", is aimed at evaluating the current collection techniques, which use the collaborators and analyze their influence on the recovery of the high-risk portfolio. This information has been useful to plan strategies that will help to improve this theme.

In the present investigation was reached the following conclusions.

The techniques used by the billing agency Maynas box efficiency Yurimaguas however lack the most influential technique for recovering the high risk portfolio Judicial Pre technique is, however are less used, this influences that rise to the slow recovery of the subprime portfolio, empirical techniques collection has a very low impact to the recovery of the high-risk portfolio, also the persuasive impacts inconsiderable, the judicial technique is the most resource poor is used to retrieve the subprime portfolio, as this process requires a lot of paperwork and cumbersome process for both parties.